TS. TRAVIS BRADBERRY

LÃNH ĐẠO ĐÚNG CÁCH

Đừng quàng quạc vào mặt nhân viên



THAIHABOOKS Phụng sự để dẫn đầu
NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG

Những lời khen ngợi dành cho cuốn sách

"Các công ty mỗi ngày đang dần mất đi những nhân tài và rất nhiều người trong số họ tách ra tự lập doanh nghiệp riêng. Nếu bạn muốn ngăn chặn tình trạng này và học cách tạo không khí làm việc thân thiện hơn giữa các nhân viên của mình thì bạn nên đọc câu chuyện ngụ ngôn này và hãy xem đó như một bài học xương máu đầy ý nghĩa!"

– **Michael E. Gerber**, tác giả của các cuốn sách bán chạy mang tên "*E-Myth*" và "*Awakening the Entrepreneur Within*"

"*Lãnh đạo đúng cách: Đừng quàng quạc vào mặt nhân viên* là một câu chuyện vừa vui nhộn vừa sâu sắc. Đây là cuốn sách mà bất cứ nhà lãnh đạo nào cũng nên đọc."

– **Ron McMillan**, đồng tác giả của các cuốn sách bán chạy "*Crucial Conversation, Crucial Confrontation*" và "*Influencer*"

"*Lãnh đạo đúng cách: Đừng quàng quạc vào mặt nhân viên* là một tác phẩm tuyệt vời. Đó là một cuốn sách quý và hiếm mang lại cho chúng ta những hiểu biết đúng đắn mà chúng ta nên vừa học vừa làm theo, chứ không chỉ đơn thuần là cuốn sách về công việc như bao cuốn sách khác. Chỉ khi đọc cuốn sách, tôi mới hiểu rằng những người chưa từng đọc cuốn sách sẽ rất khó nhận thấy rằng mình đã đánh mất thứ gì đó. Đây chính là tầm ảnh hưởng lớn của cuốn sách này. Thông điệp từ câu chuyện chính là vấn đề mấu chốt mang lại thành công cho mọi doanh nghiệp và cũng là bài học cần thiết cho bất kỳ ai muốn thể hiện năng lực của mình."

– **Michael Siegmund**, Giám đốc MacDermid

"Cuốn sách là câu chuyện ngụ ngôn nhẹ nhàng, vui vẻ nhưng lại khiến chúng ta tự nhìn lại mình và sửa thói mỗi khi có chuyện gì lại lao vào phòng la lối om sòm, đưa ra hàng loạt yêu cầu cho nhân viên của mình, trong khi cái họ cần để cải thiện tình hình lại là những điều hoàn toàn khác. *Lãnh đạo đúng cách: Đừng quàng quạc vào mặt nhân viên* mang lại cho chúng ta những lời nhắc nhở rõ ràng, đúng đắn về trách nhiệm của mình với cương vị là một nhà lãnh đạo và dạy cho chúng ta ba bài học vừa giản dị vừa ý nghĩa để chúng ta có

thể điều hành công ty hoạt động tốt hơn.”

– **Scott Saacke**, Phó Giám đốc IT, Mattel Brands

“Trong môi trường làm việc ngày càng cạnh tranh như bây giờ, đây là một cuốn sách nên đọc đối với bất kỳ nhà lãnh đạo nào. Bạn sẽ thấy ba thói quen đúng đắn ấy luôn trong tâm trí bạn khi đồng hành với Charlie. Hãy đọc *Lãnh đạo đúng cách: Đừng quàng quạc vào mặt nhân viên* các bạn nhé.”

– **Stephen Haines**, Phó giám đốc Kinh doanh và Tiếp thị, Centex Homes

“Cuốn sách vừa mang tính giải trí vừa dạy cho bạn biết cách trở thành người tốt hơn và có những ảnh hưởng tốt đến người khác nhanh hơn.”

– **Brian Tracy**, tác giả cuốn sách bán chạy “*Eat that Frog*”

“*Lãnh đạo đúng cách: Đừng quàng quạc vào mặt nhân viên* là một câu chuyện đơn giản và ngắn gọn. Thông điệp từ câu chuyện cũng khá dễ hiểu và phù hợp cho tất cả những ai làm lãnh đạo. Đã đến lúc các nhà lãnh đạo áp dụng lối tư duy theo kiểu mới này.”

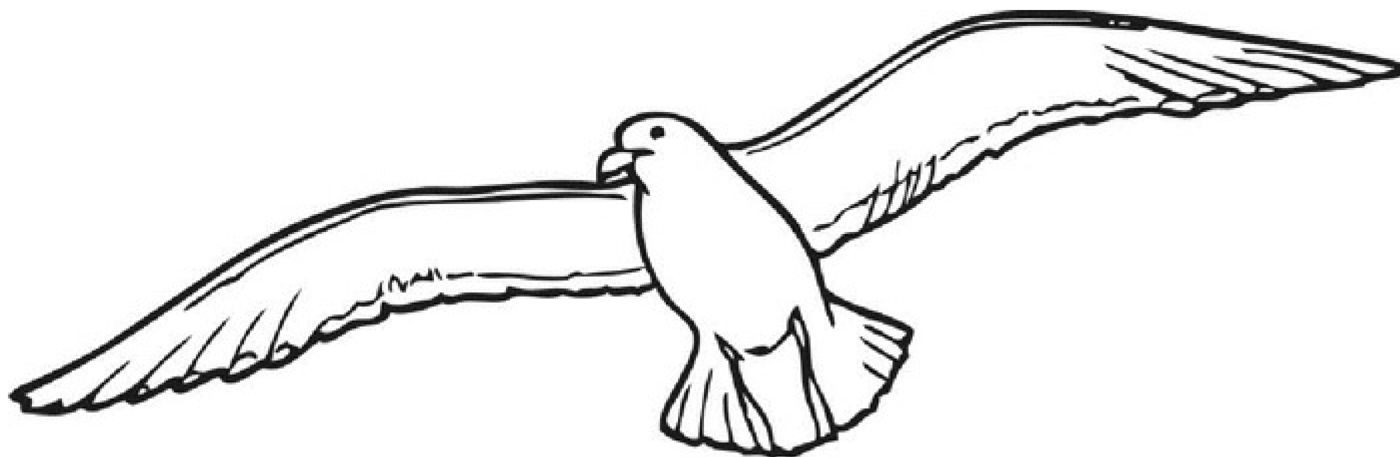
– **Don Penrod**, Giám đốc điều hành, Forty Niner Shops

“Thiếu tính minh bạch, phản hồi không đầy đủ, thiếu kiểm soát – đó là những vấn đề mà chúng tôi thường gặp phải khi tư vấn cho các công ty đa quốc gia. Không quan trọng văn hóa đất nước bạn là thế nào, công việc kinh doanh của bạn là gì, *Lãnh đạo đúng cách: Đừng quàng quạc vào mặt nhân viên* đã giải quyết ba thiếu sót phổ biến mà các vị lãnh đạo thường mắc phải. Cuốn sách này là thứ đáng đọc đối với bất kỳ vị giám đốc trẻ nào, đồng thời cũng là bài học cho tất cả mọi người.”

– **Giles Raymond**, Giám đốc điều hành, Saker Lynd International

Gửi đến mọi người, những ai thấy mình đang ngập trong những rắc rối, lúc nào cũng luôn miệng than vãn, làm nhụt chí các đồng nghiệp cấp dưới và làm mọi việc rối tung lên...

PHẦN MỘT
CÂU CHUYỆN NGỤ NGÔN



Chương 1
CHÚ CHIM HẢI ÂU ĐẦU ĐÀN

THEO NHƯ NHỮNG GÌ Charlie còn nhớ được thì con đường sự nghiệp của cậu đã bay phơi phới. Khi chia sẻ cảm xúc đó với mọi người, đa số đều không quan tâm đến trò chơi chữ, không phải chỉ vì cậu là một con chim hải âu, mà cậu còn là một con chim hải âu thực sự đam mê công việc. Và thật ra đến giờ, công việc của cậu cũng rất dễ chịu. Cậu thấy việc đứng đầu một đàn hải âu chuyên cướp phá trong sân thức ăn ở công viên Hải dương học Nam California đúng là một niềm vui đích thực.

Nhiều năm trước đây, đàn của Charlie cùng giống loài của mình sống tại bờ biển. Bất kỳ con hải âu nào cũng biết đến Charlie vì cậu rất dũng cảm, nhiệt tình và trong đầu cậu lúc nào cũng có vô số các ý tưởng. Một hôm, cậu nói với cả đàn về viễn cảnh tươi đẹp tại một vùng đất hứa hẹn mang lại nhiều thức ăn. Charlie đã tận mắt nhìn thấy vùng đất ấy và có rất nhiều chú hải âu khác ngày nào cũng quay lại để nghe Charlie nói về miền đất hứa ấy. Cuối cùng, vị thủ lĩnh ngạo mạn này đã thuyết phục được một nhóm hải âu kia bỏ lại những công việc nhỏ nhặt, kiếm ăn hàng ngày để cùng chú lập thành đàn riêng tại nơi chứa đầy thức ăn ấy.

Khi đàn hải âu tới công viên Hải dương học, chúng nhận thấy rằng sân thức ăn còn tuyệt vời hơn những gì chúng tưởng tượng. Tất cả thức ăn ở đó đều béo

bở và dễ kiếm, con người ở đây thật vô tư. Cứ như vậy, trong nhiều năm, những chú hải âu khôn ngoan này đã sống một cuộc sống thật dư dả, ban ngày thì kiếm thức ăn từ những khách du lịch tốt bụng và tối thì ngủ ngon lành trên các sườn đồi. Trong khi những đàn hải âu khác sau khi quay về bãi biển cũ phải đấu tranh với những đàn bồ nông và con người để giành lấy nguồn thức ăn ít ỏi là những con cá ranh mãnh, đàn của Charlie lại được thưởng thức vô số những món ăn ngon do những vị khách quen đem lại cho chúng.

Và Charlie là con hải âu biết rõ nhất khi nào, ở đâu và làm thế nào để kiếm được những bữa thịnh soạn. Cậu rất giỏi kiếm ăn nên cả đàn phong cậu làm thủ lĩnh. Charlie cũng không phải quản lý gì nhiều, vì nguồn thức ăn xung quanh quá dồi dào và cả đàn hải âu lúc nào cũng no đủ. Chính vì vậy, trong một thời gian dài, Charlie chưa bao giờ phải băn khoăn về việc làm thế nào để cả đàn duy trì cuộc sống sung túc, vui vẻ.

Tuy nhiên, bây giờ mọi thứ đã hoàn toàn khác.

Đầu tiên chỉ có một chú hải âu nở ra từ một quả trứng nào đó, rồi những chú hải âu non khác cũng ra đời và lớn rất nhanh. Rồi những thành viên mới đó lại đẻ ra những chú chim non khác. Thế là số lượng cả đàn lớn lên gấp ba, trong khi sân thức ăn thì vẫn thế, không hề lớn lên chút nào.

Công viên Hải dương học vẫn là một địa điểm nổi tiếng, nhưng chỉ hồi xưa mới có nhiều khách du lịch chen nhau xếp hàng vào sân thức ăn. Ban đầu, những miệng ăn mới của đàn vẫn còn được đón chào vui vẻ vì thức ăn xung quanh khá nhiều, nhưng rồi sự thịnh vượng và trù phú ấy nhường chỗ cho những cuộc cãi nhau vặt chỉ để xác định xem ai là người chạm đến đĩa khoai tây rán bỏ đi trước tiên.

Trước kia, những cuộc cãi vặt của các thành viên trong đàn không kéo dài, mọi người chỉ việc dịch chân đến đĩa thức ăn sẵn khác ngay gần đấy. Giờ đây, khi thời vận làm cho thức ăn trở nên khan hiếm, những trận cãi vã trở nên thường xuyên và nghiêm trọng hơn. Chỉ vài tháng trôi qua, lượng thức ăn cung cấp ngày càng cạn kiệt và những cơn đói đã làm xói mòn dần tình bạn của cả đàn.

Khi những con chim non của lứa cuối lớn lên, Charlie vẫn nghĩ rằng cậu đang thực hiện rất tốt bổn phận của mình. Cả ngày, cậu vẫn làm những việc cần thiết mà cậu từng làm – thỏa thuận khu vực kiếm ăn của công viên Hải dương học với các loài chim khác, giải quyết mâu thuẫn giữa các thành viên trong

đàn, thi thoảng bổ nhào xuống một đứa trẻ ngây thơ và lấy kẹo của chúng (để giải tỏa căng thẳng), thả mìn chính xác xuống lưng những vị khách tham quan cởi trần. Đó là những việc mà Charlie thường làm và cậu yêu những công việc ấy vô cùng.

Cho đến một tối nọ, gió thổi dữ dội, khi Charlie trở về nhà ngủ, cậu thấy cả đàn đang tranh luận vô cùng sôi nổi. Charlie nghe được lõm bõm những mẩu đối thoại của đàn chim, có một số lo lắng về nguồn thức ăn và Charlie ngay lập tức hiểu lầm rằng đó là những cuộc cãi lộn vặt.



Như mọi khi, Charlie quang quác kêu lên các mệnh lệnh trước khi chân kịp chạm đất. Cậu lao xuống, dừng lại giữa đàn hải âu, đập cánh điên loạn để tản mọi người ra và kết thúc bằng một bài diễn văn mắng mỏ với ý nghĩ rằng đó chính là cách giải quyết tốt nhất.

Thông thường, sau khi Charlie "giải quyết" xong các rắc rối, chú thường bỏ đi để thực hiện các nhiệm vụ khác và không con nào được bình luận gì thêm. Nhưng tối hôm đó, vì tất cả những con hải âu khác đều tụ tập cùng nhau tại tổ ngủ nên cậu cũng không có chỗ nào để đi. Nhận thức chậm chạp của Charlie về sự thật này tạo nên một sự im lặng khó xử trong cả đàn. Cậu cứ khệnh khạng đi ra đi vào, với cái ngực ưỡn phồng lên, đôi cánh gấp lại phía sau và chẳng có gì để nói thêm. Cậu nhìn vào những khuôn mặt xung quanh mình và nhận thấy hôm nay họ không còn mang khuôn mặt ngây thơ như thường thấy, mà là những vẻ mặt trông quyết liệt lạ thường, cứ như thể họ đang trông chờ điều này.

Scott tiến lên phía trước. Cậu là một trong những thành viên xuất sắc của cả đàn, bộ lông bóng mượt với thân hình chắc khỏe của cậu đối lập hoàn toàn với những con hải âu ốm yếu còn lại trong đàn. Scott đã đồng hành cùng với cả đàn từ những ngày đầu tiên nên chẳng có gì phải dè dặt: "Charlie, chúng ta đang gặp một vấn đề nghiêm trọng".

"Thế à, vấn đề gì vậy, Scott?" Charlie hỏi và cho rằng chắc có một vài sự cố gì đó.

"Chúng tôi đang bị đói, Charlie ạ. Không ai được ăn đủ no hết." Scott vừa trả lời, vừa liếc nhìn vào những người bạn hốc hác của mình đang đứng xung quanh.

Charlie cũng nhìn cả đàn hải âu gầy gò một lượt và nói: "Ôi, các bạn của tôi, bọn chim sẻ chết tiệt lấy hết thức ăn của chúng ta à?" Cả đàn im lặng, cúi gằm mặt xuống. Charlie lại tiếp tục: "Các bạn có đang nghe tôi nói không đấy? Đừng sợ, các bạn không có gì phải sợ cả. Mọi người có thể khôn khéo hơn để giành lại thức ăn từ bất kỳ con chim nào đã cướp phần ăn của mọi người. Tôi biết điều đó mà."

"Charlie, anh không hiểu rồi", Maya vừa nói vừa chen lên phía trước. "Con chim làm cho chúng tôi bị đói chính là anh đấy!" Cũng như Scott, Maya đã đồng hành với cả đàn từ những ngày mới đến đây và cả đàn đánh giá cao tài trí, hiểu biết của cô ấy. Sự thông thái và sáng suốt của cô ấy được mọi người vô

cùng kính trọng nhưng không như Scott, cô thường kiềm chế rất tốt nên lời lẽ chua xót của cô ngay lập tức khiến cho cả đàn cứ thì thào bàn luận.

“Sao? Sao cơ, là tôi ấy à?” Charlie lắp bắp, lặng người đi. Rồi chú thốt lên: “Tôi không phải là người ăn hết cả phần thức ăn của mọi người, thậm chí tôi mải mê công việc đến mức cả ngày không có thời gian ở đây để gặp các bạn cơ mà.”

Maya tiếp: “Đó mới là vấn đề đấy, Charlie ạ.”

“Ý cô là sao? Làm thế nào mà tôi ăn được thức ăn của các bạn trong khi tôi không có mặt ở đây?” Charlie vừa lấy chỏm lông ở cánh gãi đầu quèn quẹt vừa nói.

Scott bước trở lại: “Đúng là anh không ăn thức ăn của chúng tôi, Charlie ạ. Vấn đề là quanh đây không còn đủ thức ăn cho chúng ta nữa và dưới sự lãnh đạo của anh, tình hình chẳng sáng sủa hơn chút nào.”

“Làm thế nào tôi có thể đảm bảo rằng tất cả chúng ta đều đủ ăn trong khi các bạn không hề nói gì với tôi về điều đó?” Charlie trả lời đầy phẫn nộ.

“Chúng tôi cũng đã vài lần cố gắng nói với cậu, nhưng cậu không hề nghe chúng tôi nói. Giống như hôm nay vậy, cậu luôn cho rằng mình biết chuyện gì đang xảy ra và giải quyết theo cách của cậu. Chính vì thế, chúng tôi tập trung tại đây để nói chuyện đó với cậu đấy.”

“Thôi được rồi, nếu mọi chuyện đúng như vậy, thì hãy nói cho tôi nghe xem tôi đã làm gì sai?” Charlie nói tiếp: “Tôi muốn biết tôi phải chịu trách nhiệm gì trong việc không lo cho mọi người đủ ăn đây.”

Yufan, một thành viên đến từ Đài Loan cũng tham gia cùng đàn (cậu từng bị rơi vào một công-te-nơ chở hàng, rất may cho cậu trong đó chứa đầy các lon cá ngừ, và bây giờ mỏ cậu vẫn còn hơi đau) tiến lên phía trước và xin phép được chia sẻ ý kiến với Charlie. Cả đàn nhiệt tình đồng ý. Khi Yufan chuẩn bị nói, Charlie cảm thấy như có cái gì nghẹn trong cổ họng chú. Mọi người đều ủng hộ cậu ta.

“Charlie, cậu không hiểu vấn đề mà chúng tôi đang gặp phải về nguồn thức ăn chính là vì cậu không ở đây với mọi người. Cậu luôn biến mất và chỉ có mặt khi thấy chúng tôi cãi nhau hoặc khi chúng tôi cần cậu giúp đỡ, rồi sau đó cậu chỉ quáng quàng gặp chúng tôi và...”

“Ồ, thì tôi bận mà. Chẳng nhẽ cậu muốn tôi theo cậu cả ngày, rồi mớm cho cậu ăn à?” Charlie mỉa mai.

Có những tiếng bàn chân lạch bạch vẻ lo lắng rồi Scott đánh liều lên tiếng: “Charlie, thế là không công bằng và đó cũng không phải là vấn đề chính. Hãy để cho Yufan nói nốt.”

Charlie chỏ đôi cánh về phía cả đàn, bước lùi lại hai bước, đầu cúi xuống, cặp mỏ chú mím chặt như để mọi người hiểu rằng giờ chú sẽ im lặng không nói gì nữa để nghe mọi người trình bày hết.

Yufan tiếp tục: “Khi cậu quáng quàng tạt qua chỗ có việc gì đó, cậu toàn không nghe hết câu chuyện, thậm chí là cậu cũng chẳng buồn biết. Cậu chỉ mải quát tháo quàng quạc mà không cần nghe chúng tôi nói gì.”

Scott lúc ấy cũng thêm vào: “Như tối hôm nay cũng vậy, cậu lao vào rồi nói với chúng tôi cứ như thể mọi thứ đều đơn giản lắm và chúng tôi đều là một lũ ngốc không biết nên làm gì vậy.”

Charlie cãi lại: “Nào nào, tôi chưa bao giờ bảo ai ngu ngốc cả.”

Mặc dù trong đàn có một số con bắt đầu sợ sệt, ngồi co rúm lại, nhưng Scott vẫn không hề lúng túng. Cậu hiểu rõ về Charlie và cậu biết mọi chuyện sẽ đến nước này. Chú nói: “Đúng là cậu không bảo ai ngốc, Charlie. Nhưng cách cậu quáng quàng từ đâu đó lao vào, rồi bắt chúng tôi phải thế nọ thế kia, cứ như thể chúng tôi chỉ là bầy chim non nớt, không thể tự giải quyết nổi bất kỳ một việc gì cả thì đúng như kiểu chúng tôi cực kì ngu ngốc vậy. Và tệ hơn là sau đó thì cậu biến mất và để chúng tôi ở đó dọn dẹp đống hỗn độn cậu để lại.” Scott nói thao thao. Cậu cảm thấy như cậu đã xuyên thấu được vị thủ lĩnh hải âu này.

“Giống như lần đó – Lần nào?” Charlie đã nghe quá đủ và bắt đầu xen vào.

Yufan lại vào cuộc: “Thôi được rồi, Charlie, tôi hiểu ý Scott muốn nói. Anh ấy đang nói đến chiều thứ Năm tuần trước. Mọi người vẫn nhớ người đàn ông béo với bộ râu rậm mặc chiếc áo ba lỗ màu cam đã mua cho vợ anh ta một đĩa to khoai tây rán rắc hạt tiêu ngay trước khi sân thức ăn đóng cửa chứ? Nhưng rồi hai người đó đã cãi nhau vì có vẻ như cô vợ rất ghét khoai tây rán, mà đáng lẽ ra anh chồng phải biết điều đó mới đúng, sau đó họ cãi nhau ầm ĩ và bỏ đi với đĩa khoai tây còn nguyên trên bàn.”

“Rồi sao nữa?” Giống như một kẻ đang bị chỉ trích, Charlie càng trở nên mất

bình tĩnh.

“Và thế là chúng ta bay tới đó để chén bữa tiệc khoai tây rán ấy. Nhưng mặc dù đó là một đĩa khoai tây lớn, thì vẫn không đủ cho mỗi người một miếng. Chính vì thế chúng tôi phải dừng lại để nghĩ xem cần làm gì tiếp.”

“Đúng rồi, sao nữa...” Charlie gật gật đầu, chân giậm lạch bạch.

“Và chúng tôi vẫn không thể thống nhất là nên làm gì. Không có đủ thức ăn cho tất cả mọi người và cũng không có thêm một chút thức ăn nào quanh đó, nên chúng tôi cũng không thể để một vài người trong đàn sang bàn khác. Hơn nữa, không ai thực sự được ưu tiên với món khoai tây rán đó cả, vì nó là món hời mà đôi vợ chồng kia tự bỏ lại.” Cuối cùng thì Yufan cũng đã làm cho Charlie chú tâm vào câu chuyện hơn. “Và gần đây, hầu như ngày nào chúng tôi cũng bị rơi vào tình cảnh như vậy. Đó cũng là lý do mà rất nhiều người trong chúng tôi bị đói.”

Charlie đã bình tĩnh hơn nhiều và nói: “Thôi được rồi, tôi hiểu ý của các bạn. Đúng là một tình thế tiến thoái lưỡng nan. Nhưng tôi vẫn không hiểu điều đó thì có liên quan gì đến việc điều hành của tôi.”

“Không liên quan tới anh ư?” Maya buột miệng thốt lên đầy kinh ngạc.“Đúng vậy. Tôi thì liên quan gì đến việc mà các bạn gặp phải vào thứ Năm tuần trước?” Charlie thắc mắc.



Yufan lắc đầu tràn trề thất vọng. Những con còn lại cũng nhíu mày bực bội.

Scott nói tiếp một cách tự nhiên: "Ồ, Charlie, Maya đã chạy đi tìm cậu để nhờ cậu giải quyết vấn đề với đĩa bánh ấy. Nhưng cậu lại nhào tới, đứng ở giữa phòng, đưa ra hàng loạt yêu cầu mà chẳng giúp gì được chúng tôi. Anh nói những điều gì đó đại loại như: "Ai kiếm được khoai tây rán thì người ấy ăn, còn những người còn lại không được ăn thì tự đi kiếm thức ăn khác cho mình. Chỗ này không đủ cho tất cả mọi người." Sau đó, chính cậu cũng vồ lấy vài miếng rồi biến mất. Điều đó nghĩa là vấn đề vẫn chưa được giải quyết, thay vào đó cậu lại đặt chúng tôi vào đúng tình trạng trước đó, bớt đi mấy cái bánh.

"Và tôi cảm thấy mình như một con chim non ngu ngốc - giống như tất cả những người khác khi cậu nói với cả đàn rằng tôi không nên đến tìm cậu và chúng tôi nên tự giải quyết những vấn đề của mình", Maya bức xúc. "Chúng tôi đã nhiều lần xem xét liệu chúng tôi còn sự lựa chọn nào không và cũng định chia sẻ với cậu những ý kiến và các khả năng giải quyết mà cả đàn có thể đưa ra. Nhưng khi cậu đến, cậu không hề cân nhắc gì cả. Cậu để mặc chúng tôi trong tình hình còn tệ hơn cả lúc trước đó".

"Đúng là thay vì giúp chúng tôi tìm ra hướng giải quyết, thì cậu lại, cậu như là"

"Lại làm sao?" Charlie quát lên.

"Như là cậu ị vào tất cả mọi thứ". Scott miễn cưỡng kết luận.

Và sự im lặng bao trùm lên cả đàn hải âu.

Maya nuốt một cách khó nhọc, nhắc lại lời của Scott và chốt lại vấn đề: "Cậu ị vào chúng tôi và những khó khăn của *chúng ta*, cậu ị vào ý tưởng của chúng tôi, cậu ị vào công việc nhọc nhằn của chúng tôi, rồi cậu bay đi mất và bỏ mặc chúng tôi ở đó dọn dẹp đống hỗn độn. Dọn dẹp đống hỗn độn *của cậu*."

Charlie cảm giác như chú vừa bị đánh một đòn chí mạng. Một con chim hải âu cố tình ị vào con người là để chứng tỏ sự ưu việt của chúng. Thật không thể tin rằng một con chim hải âu lại có thể làm như vậy với đồng loại của mình. Cậu cảm thấy cơ thể như nặng trĩu. Cậu đứng đó bất động, giữa một bầu không khí im lặng đáng sợ. Những phản ánh thẳng thắn mà chua xót của cả đàn khiến cậu không nghĩ được gì minh mẫn nữa. Cậu đã bị họ đánh bại và không biết phải làm gì. Cuối cùng, khi mọi ánh mắt vẫn dán chặt trên người cậu, Charlie nói: "Được rồi. Tôi hiểu rồi. Mọi người đã làm cho vấn đề rất rõ ràng và sáng sủa. Giờ tôi đi đây." Nói rồi Charlie bay đi.

Chương 2
CUỘC GẶP GỠ TÌNH CỜ

SAU CÁI ĐÊM CHARLIE BỎ ĐI ẤY, cả đàn vẫn tiếp tục bàn bạc để tìm ra phương pháp tìm kiếm nguồn thức ăn. Tìm ra một vị lãnh đạo mới dường như là cách giải quyết tốt nhất, nhưng không có con nào trong đàn phù hợp với vị trí ấy cả. Maya thường có rất nhiều những sáng kiến tuyệt vời nhưng cô rất sợ trở thành tâm điểm chú ý của cả đàn. Scott được xem như là kiểu người có khả năng lãnh đạo, nhưng cách nói quá thẳng thắn của cậu khi giao tiếp với mọi người sẽ gây ra nhiều rắc rối. Có vẻ như Yufan là ứng viên sáng giá nhất. Cậu làm việc chăm chỉ và giao thiệp tốt, nhưng cậu lại hoàn toàn thỏa mãn với vị trí hiện tại của mình và cũng không hề có ý thích muốn trở thành lãnh đạo của đàn. Cuối cùng, cả đàn quyết định rằng sẽ phải thay đổi Charlie.

Charlie trở về tổ vào sáng sớm hôm sau với dáng vẻ của kẻ thất bại. Nhưng cậu cảm thấy an ủi khi nhận ra rằng mọi người trong đàn vẫn muốn cậu ở lại. Scott thì hào hứng thảo luận những sự kiện xảy ra tối hôm trước. Trong khi mọi người trong đàn bay đến sân thức ăn để kiếm thực phẩm thì Scott và Charlie đã dành thời gian nói chuyện với nhau.

"Tôi muốn cậu hiểu rằng chúng tôi không hề muốn những ý kiến phản ánh của chúng tôi khiến cậu cảm thấy nặng nề, Charlie ạ." Scott giải thích.

Charlie gật đầu với vẻ đầu hàng.

"Nhưng tôi cũng muốn cậu hiểu ra rằng những khó khăn, lo lắng của chúng tôi là có thật. Cậu cứ nhìn chúng tôi thì thấy đấy". Scott dừng lại và nhìn đàn hải âu đang uể oải vỗ cánh bay về phía sân thức ăn. "Chúng tôi đã trưởng thành và cuộc sống của chúng tôi thay đổi khá nhiều từ khi mới tới đây. Nhưng dường như bây giờ mọi thứ không còn được như vậy nữa. Chúng tôi đang rất bế tắc và chúng tôi cần có sự chỉ bảo, hợp tác, động viên của cậu để giúp cả đàn vượt qua giai đoạn khó khăn này. Tất cả mọi người đều xứng đáng được ăn no. Đó chẳng phải là lí do chúng tôi theo cậu tới vùng đất mới này sao?"

Sau một đêm bình tĩnh và nghĩ lại về sự nghiêm trọng của vấn đề, Charlie đã sẵn sàng hơn để nghe những phản ánh của cả đàn. Cậu thừa nhận: "Các bạn

đã đúng nhưng tôi cũng muốn mọi người hiểu rằng tôi đã và đang rất cố gắng. Tuy nhiên, tôi đã không nhận ra tôi đang làm không tốt nhiệm vụ của mình. Tôi sẽ làm mọi thứ có thể để sửa chữa những sai lầm của mình. Tôi sẵn sàng thay đổi".

Tin Charlie muốn thay đổi cách quản lý đã đến tai tất cả các thành viên trong đàn. Những chú chim hải âu lại tìm thấy động lực để làm việc. Tuy nhiên, vài tuần trôi qua mà mọi thứ vẫn không có gì thay đổi. Charlie đã bình tĩnh hơn khi thấy đàn hải âu cãi nhau giành thức ăn hoặc nhờ Charlie giải quyết, nhưng có vẻ như bấy nhiêu thời gian chưa đủ để cậu có thể nghĩ ra giải pháp. Vì thế, cả đàn quyết định đưa ra ý kiến của chúng về việc làm thế nào để giải quyết tình hình ngày càng trở nên tuyệt vọng kia.

Đàn hải âu luôn nói về việc chúng sẽ kiếm được rất nhiều thức ăn trong công viên nếu chúng có thể lại gần những bàn ăn. Rõ ràng là kiểu cắp thức ăn khi những vị khách ăn tối không để ý không phải là cách duy nhất giúp mọi người no bụng.

Scott bạo dạn và liều lĩnh hơn những con khác, cậu đã đồng hành với cả đàn ngay từ khi họ tới sân thức ăn. Vì thế, cậu gợi ý rằng cả đàn không nên than vãn về việc bị thiếu thức ăn nữa mà hãy đi tìm nguồn thức ăn. Cậu để ý thấy tất cả thực phẩm của sân thức ăn có từ sáng sớm trước khi mặt trời mọc. Nếu một vài con trong đàn dậy sớm hơn, chúng có thể kiếm được thức ăn từ anh nhân viên giao hàng, đủ cho cả đàn ăn trong một ngày.

Cả đàn đều rất ngạc nhiên khi Charlie lắng nghe ý kiến của Scott, thậm chí còn thừa nhận đó là một ý kiến khả quan, nhưng cậu chưa sẵn sàng cho cả đàn thực hiện phương cách đó. Cậu nói: "Nếu làm như vậy nghĩa là chúng ta sẽ phải kiếm ăn cả vào ban đêm. Điều này sẽ ảnh hưởng lến đến lịch trình của cả đàn, chúng ta càng không thể để mọi người bụng đói meo đi loanh quanh trong sân thức ăn. Họ đã kiếm ăn cả ngày, như vậy đã là đủ lắm rồi."

Tiếp đến là ý kiến của Maya. Cô ấy đưa ra hướng đi khả quan hơn là tập trung vào nguồn thức ăn khác chưa được khai thác trong công viên, là những cửa hàng bán đồ lưu niệm. Cô ấy nhận thấy hầu hết các cửa hàng lưu niệm trong công viên đều bày bán vô số đồ ăn nhẹ và kẹo, cửa thì luôn để mở như chào đón những vị khách đang đói bụng. Maya thắc mắc tại sao những chú hải âu lanh lợi không lợi dụng lúc ông chủ không để ý, sà xuống và cắp đi những gói khoai tây chiên ngon tuyệt.

Charlie có thể cảm nhận được sự phản ứng mạnh mẽ của bầy hải âu khi cậu phản đối ý kiến của Scott, vì thế lần này cậu quyết định cả đàn sẽ thử làm theo cách của Maya. Chú biết phương pháp ấy cần phải có sự lanh lợi và nhẹ nhàng, vì thế cậu để Maya là người đầu tiên thử. Khi đi kiếm ăn cùng đàn, cô luôn rất nhẹ nhàng, nhanh nhẹn. Và cô luôn thực hiện thành công nhiệm vụ của mình, lần nào cô cũng trở về với một gói khoai tây chiên.

Thành công của Maya khiến Scott cũng muốn thử sức mình. Cả đàn biết Scott rất khó để giữ im lặng, nên đã nhắc cậu phải vào bên trong cửa hàng thật nhẹ nhàng, nhưng Scott lại quá háo hức với hình ảnh mình trở thành anh hùng hoàn thành nhiệm vụ biệt kích, mang lại thức ăn cho đồng đội, nên cậu không để ý đến những dặn dò của cả đàn. Chú phục kích bên ngoài cửa hàng cho đến khi cảm thấy thời cơ đã đến, cậu vừa lao vào cửa hàng vừa kêu lên quang quác khiến người bán hàng ngay lập tức dùng chổi đuổi cậu ra.



Charlie liền thông báo nhiệm vụ đó đã không được hoàn thành và sẽ không cho phép tiến hành thêm bất cứ một cuộc tấn công nào nữa vào những cửa hàng lưu niệm.

Cuối cùng thì cũng chỉ còn ý kiến của Yufan. Cả đàn lo sợ rằng đó chính là cơ hội cuối cùng của chúng, để quyết định xem chúng sẽ tiếp tục sống một cuộc sống an nhàn ở sân thức ăn hay trở về cuộc sống cực khổ ở bờ biển.

Yufan là người khá quyết đoán và dũng cảm khi làm việc gì đó. Cho dù thử thách có khó khăn đến đâu thì cậu cũng là người đầu tiên bắt tay vào thực hiện và sẽ không bao giờ bỏ dở giữa chừng cho tới khi công việc ấy được hoàn thành.

Thậm chí, Yufan cũng chẳng màng đến chuyện ăn ngủ khi cậu đang làm dở một công việc nào đó. Và tất nhiên giờ đây ý kiến của Yufan cũng sẽ có ý nghĩa sống còn với cả đàn. Thực ra, phương pháp của Yufan đơn giản là nếu kiếm đủ thức ăn thì ở lại, còn nếu ai không tự kiếm được thức ăn cho mình thì phải quay về bờ biển cũ.

Charlie thích ý tưởng đó. Charlie cảm thấy cách làm này hợp lý. Nhưng từ khi phương pháp đó của Yufan được tiến hành thì các nhóm từng đi kiếm ăn cùng nhau lại nảy sinh mâu thuẫn, vì mỗi người giờ đều phải lo cho mục tiêu chính là giữ vị trí của mình tại sân thức ăn. Tất cả mọi người trong đàn ngày càng thấy bực bội, khó chịu khi cứ phải lo kiếm ăn cho bữa sau. Điều này cũng làm cho sân thức ăn thêm phần hỗn loạn. Những vị khách bị những con hải âu háo ăn cướp đồ ăn từ mọi phía, thậm chí là ngay sau khi đồ ăn được đưa ra. Thức ăn bị lũ hải âu cắp lên không trung, bọn trẻ con mất đồ ăn thì la khóc, các ông chủ quầy hàng trong công viên cũng chỉ biết gãi đầu, không biết làm gì để đối phó với việc lũ chim thay đổi thái độ cư xử một cách đột ngột.

Nhưng tất nhiên những người bán hàng trong công viên không thể làm ngơ mãi được. Họ không thể để khách hàng của mình bỏ chạy vì lũ hải âu, vì thế họ quyết định sẽ xử lý những con hải âu giống như người gác rừng đã làm với những con gấu thích ăn đồ ăn của con người và luôn lởn vởn quanh các lều trại. Họ sẽ bắt những con hải âu những nhiễu đó hoặc đuổi chúng đi nơi khác.

Scott là mục tiêu bị bắt đầu tiên bởi sự lì lợm, liều lĩnh và lém lỉnh của chú. Cậu là chú hải âu duy nhất bị bắt khi những ông chủ kia tung lưới vì các con khác trong đàn thấy động liền sợ hãi bay dạt về tổ. Cuộc tấn công được dừng lại vì đã có người hi sinh cảm tử.

Lúc Scott bị bắt, Charlie đang ở phía bên kia của công viên nên cậu không hề hay biết gì. Tối hôm đó khi trở về tổ, Maya và Yufan đang chờ cậu để thông báo về tình hình của Scott.

“Có tin buồn đây, Charlie. Kế hoạch của chúng ta đã hỏng và con người đã bắt Scott đi mất rồi”. Yufan nói trước.

“Ôi, Chúa ơi!” Charlie thực sự choáng váng và buồn. Cậu liền hỏi: “Họ mang cậu ấy đi đâu rồi?”

“Một trong những chị cá voi nghe lỏm được rằng con người sẽ mang Scott đến biển Salton, đi qua khu sa mạc. Thật tội nghiệp Scott. Cậu ấy cũng sẽ phải đi một đoạn đường dài mới trở về được.” Maya trả lời.

“Cậu ấy đã làm gì đến mức để bị bắt thế?” Charlie hỏi.

“Cậu ấy cũng đang cố kiếm thức ăn như chúng tôi thôi, vì không ai muốn quay lại bờ biển cả”, Yufan trả lời.

“Tôi hiểu, có lẽ các bạn sẽ phải dừng kế hoạch đó lại thôi,” Charlie nói tiếp.

“Thì chúng tôi đã dừng lại rồi đó. Chúng tôi sẽ trở lại kiểu kiếm ăn cũ, chúng tôi sẽ không thay đổi gì nữa,” Maya nói.



“Tốt, vậy thì cứ làm như thế nhé.” Charlie vui mừng hưởng ứng.

“Cũng không hẳn Charlie ạ. Tôi chắc rằng anh vẫn còn nhớ cách đây mấy tuần khi chúng tôi nói chuyện với anh. Anh đã nói rằng anh sẽ thay đổi. Nhưng anh đã không làm điều đó,” Yufan nói.

Charlie im lặng thở dài.

Nhiệm vụ của Charlie chính là lãnh đạo cả đàn. Cậu đã hứa là luôn kề vai sát cánh bên họ và mang lại một cuộc sống tốt đẹp hơn cho tất cả mọi người. Cậu hứa là sẽ thay đổi. Và giờ đây cả đàn hải âu đang đi vào bế tắc, chúng bị kẹt lại khu bán thức ăn này và bị chết đói bởi con chim đầu đàn mang chúng tới đây.

“Chúng tôi cứ trông đợi vào việc anh sẽ thay đổi,” Yufan tiếp tục. “Hiện giờ đang có vài quả trứng sắp nở, vì vậy chúng tôi sẽ ở đây trong khoảng một tháng nữa cho tới khi những chú chim non có thể tự bay được. Sau đó chúng tôi sẽ quay trở về bờ biển.”

“Các bạn sẽ thế nào cơ?” Charlie hỏi to.

“Chúng tôi sẽ rời khỏi nơi này. Chúng tôi ở đây đủ rồi,” Yufan trả lời.

Charlie bối rối quay sang hỏi Maya: “Maya, chị cũng đi à?”

“Tất cả chúng tôi, Charlie ạ. Chúng tôi đã suy nghĩ rất kĩ về việc này rồi.” Maya buồn bã trả lời.

Charlie nhìn những khuôn mặt khắc khổ xung quanh và căn phòng như bắt đầu quay cuồng trước mặt cậu. Đối với một chú hải âu luôn tự hào về những việc mình đã làm thì đây đúng là một chuyện vượt quá sức chịu đựng.

“Cậu cũng không cần phải khắt khe với bản thân mình đâu, Charlie ạ. Chỉ là do mọi việc không như ta mong muốn thôi”, Yufan vừa an ủi, vừa vỗ vai động viên chú chim đầu đàn.

Maya cũng thêm vào: “Quãng thời gian qua chúng ta cũng đã rất vui vẻ”. Charlie quay đi với đôi chân lảo đảo, quay cuồng, đôi cánh rã rời. Khi màn đêm phủ xuống, tâm trí cậu bị giằng xé bởi những suy nghĩ rối ren. Kể từ khi cầm đầu cả đàn, tất cả những gì cậu có thể làm là cố gắng giúp đỡ tất cả mọi người. Cậu đã dành nhiều năm đổ mồ hôi lẫn nước mắt, trải qua đắng cay lẫn ngọt ngào để đảm bảo vị trí của cả đàn ở sân thức ăn. Nhưng giờ đây những phương pháp của cậu không còn hiệu quả nữa. Dường như mọi thứ đều đổ vỡ, và Charlie cũng không hiểu tại sao mọi chuyện lại đến nông nỗi này.

Màn đêm trùm xuống rồi tan đi, bỏ lại mình Charlie chìm đắm với những suy nghĩ ngổn ngang. Cậu muốn quay về tổ để nói một kế hoạch. Cậu muốn chứng tỏ cho cả đàn thấy họ vẫn có thể ở lại đây và chắc chắn cậu sẽ quan tâm đến họ thật chu đáo. Và hơn tất cả, cậu vẫn muốn là con chim đầu đàn cho cả bầy hải âu. Charlie đi đi lại lại trên rìa bể rùa biển, bỗng cậu giật mình bởi một giọng cao vút vang ra từ bóng tối. Hoảng sợ bởi âm thanh bất thường ấy, cậu quay lại nhanh đến nỗi bị trượt chân và ngã xuống nước.

Cậu ngoi lên rất nhanh, dùng đôi chân màng cam của mình để giữ thăng bằng, cậu nhìn quanh bể, nhìn kỹ vào bóng tối để xem âm thanh kia đến từ đâu.

Cậu bèn cất tiếng hỏi: "Có ai ở đó không?"

"Có tôi đây". Một tiếng trả lời vang lên. Lần này âm thanh nghe gần lắm, gần tới mức Charlie lại giật mình. Cậu nhìn xuống và thấy chiếc mai sần sùi của một con rùa biển đang nổi lên ngay bên cạnh cậu. Con rùa thò đầu lên cao khỏi mặt nước với một nụ cười nhăn nhở.

"Tại sao anh lại làm tôi sợ như thế nhỉ?" Charlie hỏi với vẻ mặt đầy phòng thủ.

"Ôi xin lỗi, tôi không có ý làm anh sợ đâu."

"Thế thì anh còn làm phiền tôi làm gì? Anh không thấy tôi đang bận à? Anh không thấy tôi đang mải suy nghĩ sao?" Charlie làu bàu.

"Vâng, tôi biết. Nhưng trông có vẻ như anh đang cần ai đó giúp đỡ." Anh rùa giải thích.

"Thì rõ là thế?" Charlie thì thầm.

"Đúng thế còn gì." Anh rùa đáp lại.

Charlie bắt đầu cảm thấy khó chịu. *Tên rùa này nghĩ mình là ai chứ? Một nhà tâm lý chăng? Thử xem tên rùa già này có thể giúp gì được mình đây? Để xem nào.* Charlie liền hỏi: "Thế theo anh, chính xác là tôi đang cần giúp gì nào?"

"Tôi xin giới thiệu tên tôi là Oscar. Còn anh, Charlie, anh đang cần tìm ra hướng giải quyết cho cả đàn hải âu nếu như anh vẫn còn là con chim đầu đàn."

“Vậy anh hãy nói cho tôi nghe những điều tôi chưa biết đi!”

Oscar biết Charlie đang cần gì phía sau những lời mỉa mai kia. Charlie nhìn theo anh rùa một lát. Cậu chưa bao giờ để ý đến những anh rùa biển mặc dù họ cũng ở rất gần sân thức ăn. Hàng ngày, Charlie quá bận nên hiếm khi cậu nhìn về phía những bể rùa biển, chứ chưa nói đến việc dừng lại để chào một câu với hàng xóm của mình.

“Vậy nghĩa là anh đã theo dõi tôi?” Charlie nói.

“Đúng là như vậy. Và tôi phải công nhận rằng anh là một người mà ai gặp lần đầu cũng sẽ nhớ ngay, Charlie ạ. Anh lúc nào cũng đi đi lại lại, chao liệng đôi cánh trên không trung, gào rú như một cơn bão mỗi khi đồng loại của anh gặp rắc rối. Những cảnh đó diễn ra như một bộ phim tôi vẫn xem ấy.” Oscar trả lời.

“Cảm ơn hàng nghìn lần vì những lời động viên của anh nhé, Oscar”. Charlie cảm ơn với giọng mỉa mai, “nhưng tôi phải đi bây giờ đây. Tôi cần phải tìm ra một lối đi trước sáng mai và anh sẽ không còn cơ hội thấy tôi “gào rú như một cơn bão” nữa đâu.” Charlie dùng đôi cánh của mình khinh khỉnh nhắc lại lời của Oscar.

“Thật à? Vì sao thế?” Oscar ngạc nhiên hỏi.

“Anh thật sự muốn biết à?” Charlie ngập ngừng, chợt nhận ra là mình sắp giãi bày hết cả cõi lòng với tên rùa chậm chạp không cánh kia.

“Tôi rất muốn biết mà, anh nói đi xem nào,” Oscar nài nỉ.

“Thôi được rồi, vấn đề là như thế này. Anh thấy đấy, đàn hải âu của tôi đang chết đói vì thức ăn ở sân thức ăn bây giờ không còn đủ nữa, số lượng chim trong đàn cũng tăng lên. Và những con chim trong đàn lại đổ lỗi cho chính tôi là người làm mọi thứ tồi tệ hơn, trong khi chính tôi cũng đang cố giải quyết cho mọi chuyện tốt đẹp hơn. Nhưng thôi, quỷ tha ma bắt nó đi, nếu tôi thấy những bạn hải âu của tôi gặp rắc rối mà tôi không bên cạnh họ và giúp họ một tay thì tôi cũng sẽ bị nguyền rủa”, Charlie tâm sự.

“Charlie ơi, anh đúng là rất đáng được tôn trọng khi luôn dành rất nhiều thời gian quan tâm tới công việc và những người bạn hải âu của mình. Vậy giờ anh nghĩ các bạn của anh muốn anh làm gì?” Oscar hỏi.

“Họ muốn tôi không còn là tôi như thế này nữa, tôi đoán thế,” Charlie than

vãn, “hoặc là họ muốn tôi hô biến ra một trận mưa thức ăn rơi từ trên thiên đường xuống cho họ.”

“Nhưng tại sao anh lại nói họ muốn anh không là anh nữa?”

“Tôi cũng không biết nữa. Tôi chỉ biết có vài việc mình làm khiến mọi người khó chịu, nhưng có vẻ như bây giờ đây, với những lần họ gặp khó khăn thì tất cả đều cảm thấy bực tức.

“Anh cũng đang làm họ bực tức đấy,” Oscar khẳng định.

“Ồ, cái đó thì tôi không chắc lắm”, Charlie trả lời một cách bảo thủ.

“Dường như anh đang bị áp đảo, ai cũng muốn anh thay đổi.”

“Ờ, tôi nói với anh điều đó rồi hả?” Charlie hỏi khi chú nhìn vào không trung. Chú bắt đầu thấy khó chịu khi nghĩ tới việc mình sẽ phải làm gì với bầy hải âu.

“Vậy kế hoạch của anh là gì?” Oscar lại hỏi.

“Kế hoạch của tôi ư? Tôi thì chẳng có kế hoạch gì cả. Mọi người nói họ sẽ ở đây thêm một tháng nữa cho đến khi những con chim non lớn hơn một chút và tự bay được, khi ấy họ sẽ rời khỏi đây. Họ sẽ trở về sống dọc theo bờ biển như ngày trước.”

“Thật đáng buồn nhỉ!”

Charlie khẽ gật đầu, lộ rõ khuôn mặt với ánh mắt chán nản đượm buồn.

“Ôi, vậy thì anh còn một tháng nữa để có thể làm điều gì đó đấy,” Oscar nhìn nhận.

“Cũng khó lắm. Họ đã quyết định rồi, tôi không thể làm gì để thay đổi ý kiến của họ đâu.”

“Thật không?”

“Thật mà,” Charlie đáp. Cậu lại cảm thấy hơi bực mình và cậu nghĩ Oscar đang vặn vẹo cậu như con nít vậy.

“Thế anh sẽ nghĩ gì nếu tôi nói rằng tôi có một vài ý tưởng có thể giúp anh lấy lại lòng tin của cả đoàn và mọi người sẽ ở lại đây?”

“Tôi sẽ nói anh đúng là điên rồ, trừ khi anh có một kho chứa đầy thức ăn.”

“Không, tất nhiên là tôi không có. Nhưng tôi có một vài thứ giúp cả đàn hải âu các anh có thể ăn được lâu hơn cả kho thức ăn ấy. Mà thực ra là các anh sẽ có đủ đồ ăn mãi mãi, miễn là anh sẵn sàng làm theo những gì tôi nói.”

Mặc dù rất khó chịu với kiểu vòng vo của Oscar, nhưng Charlie cũng không thể phủ nhận rằng gợi ý của anh ta khá hấp dẫn. Cậu bèn hỏi: “Vậy chính xác là anh có gì cho tôi nào, anh rùa?”

“Tôi mừng vì anh đã hỏi. Cái tôi có chính là cách duy nhất để anh có thể lấy lại sự hỗ trợ từ đàn hải âu của mình. Anh sẽ cần phải học theo ba thói quen của một vị lãnh đạo tài ba.”

Charlie phẩy tay xuống vùng bụng như thể chú sắp vứt cái gì đó rồi thốt lên: “Ôi, lạy chúa! Vị thánh nào đã đưa ra quyết định rằng có ba thói quen có thể khiến tôi trở thành nhà lãnh đạo tốt thế? Là anh ư, cùng với cái bể của mình ngày ngày anh vẫn bơi trong đó?”

Oscar cười và nói: “Không, Charlie ạ. Chính tôi đã học những đức tính ấy trước khi tôi có thể khẳng định chúng quan trọng như thế nào. Tôi đã học chúng từ một vài người bạn của tôi. Họ không sống ở đây.” Oscar tâm sự: “Tôi cũng đã từng có những hành động của một vị lãnh đạo giống như anh. Tôi cho rằng tôi ít khi có trục trặc với đồng loại của mình, nhưng rồi tôi đã gặp rất nhiều rắc rối, ngay tại đây, giống như những rắc rối giữa anh và đàn hải âu của mình. Sau đó, tôi đã học theo ba đức tính đó và chúng đã giúp tôi thay đổi cách quản lý cái bể này.”

Charlie có vẻ vẫn hoài nghi, nhưng chú buột miệng hỏi: “Thế ba thói quen đó là gì hả anh rùa?”

“Đó là những thói quen mà anh hay bất kỳ ai đều cần để trở thành một nhà lãnh đạo tốt và lý do duy nhất mà đến bây giờ anh vẫn chưa học theo chúng là bởi anh chưa nhận thức được tầm quan trọng của chúng.” Oscar trả lời.

Cuối cùng, Oscar đã thu hút toàn bộ tâm trí của Charlie vào câu chuyện của mình.

“Thói quen đầu tiên là cần phải tạo ra những mong muốn cực kỳ rõ ràng cho mỗi thành viên trong đàn. Thứ hai là hãy thay đổi phong cách giao tiếp cho tới khi thật sự hiệu quả. Và thói quen cuối cùng chính là thói quen mà tôi yêu

thích nhất, mặc dù tôi phải công nhận rằng nó rất khó để học theo, ấy là thể hiện vũ khí mình có. Tất cả những gì cần làm là học theo và sử dụng chúng, Charlie ạ. Những thói quen ấy sẽ đảm bảo cho anh những thói quen tốt khác." Như bị mất hứng, Oscar bỗng ngừng lại, ngước lên và thấy cái nhìn trống rỗng hiện rõ trên khuôn mặt của Charlie.

Charlie hắng giọng một cái rồi sự tức giận lại nổi lên trong đôi mắt cậu: " Ôi, đó đúng là những bài tập rèn luyện trí tuệ rất tuyệt vời mà anh đã học được chính tại nơi đây, trong cái bể của anh, nhưng hãy để tôi nói cho anh điều này – đó là chúng không thực tế khi áp dụng ngoài cuộc sống. Trong thế giới thực, chúng tôi phải tranh giành thức ăn. Chúng tôi không thể bơi quanh quẩn cả ngày và tưởng tượng ra những chân lý nực cười khi chúng tôi đang cần những vị khách đến và mang lại thức ăn cho chúng tôi." Charlie trở nên mất bình tĩnh. Cậu vừa nói vừa ra khỏi vùng nước, đi dọc theo mép bể: "Tôi đi đây, tôi không tin là tôi lại lãng phí nhiều thời gian ở đây thế này."

Oscar vươn một chân lên miệng bể ngay trước mặt Charlie, như để ngăn cậu lại. Oscar bình tĩnh nói: "Thôi được, Charlie, nhưng trước khi anh đi, cho phép tôi hỏi anh một câu hỏi nhé!"

Charlie đập chân, đập cánh đầy sốt ruột trong khi chú chờ Oscar đưa ra câu hỏi.

"Anh có sẵn sàng học theo ba thói quen tôi nói nếu tôi có thể chứng minh cho anh thấy rằng chúng cũng hữu ích trong cuộc sống thực tế của các anh?" Oscar hỏi.

Charlie nghĩ đến ba thói quen đó. Cậu biết rằng mình không có sự lựa chọn khác, nhưng thực sự cậu cũng nghi ngờ liệu tên rùa già này có biết một nửa những gì hắn đang nói.

Oscar lại hỏi tiếp: "Anh sẽ mất gì đây?"

Charlie buông cánh, chân không còn đập vì sốt ruột nữa, cậu trả lời: "Được, nếu anh chứng minh được điều đó, tôi sẽ cố gắng học một trong những thói quen đó. Nhưng anh rùa ơi, đừng làm mất thời gian của tôi nữa, mọi người trong đàn đang đợi tôi về đấy."

"Được, anh sẽ không thất vọng đâu. Sáng sớm mai, tôi muốn anh đi gặp một người bạn của tôi. Cô ấy sẽ cho anh thấy thói quen thứ nhất có hiệu quả như thế nào trong cuộc sống thực của chúng ta. Một khi cô ấy đã thuyết phục được anh

về điều đó, cô ấy sẽ chỉ cho anh biết nên sử dụng nó như thế nào," Oscar nói.

"Bạn của anh là ai? Và tôi có thể gặp cô ấy ở đâu?" Charlie hỏi.

"Cô ấy tên là Imata. Cô ấy là một rái cá biển. Hãy gặp cô ấy tại khu rái cá nhé."

"Một chị rái cá biển ư? Anh không thể nghiêm túc hơn à?" Khuôn mặt lo lắng của Charlie biến sắc nhợt nhạt; lần này cậu nhận ra sự khó chịu của mình không phải do những chị rái cá biển. Chú hỏi lại: "Hãy nói cho tôi đi anh rùa, ý định của anh là gì khi nói cho tôi biết về ba thói quen của một vị lãnh đạo tốt? Tại sao anh lại quan tâm tôi có thay đổi hay không?"

Oscar từ từ đáp lại: "Tôi nghĩ rằng có hai lý do. Trước tiên, những chú hải âu trong đàn của anh hàng ngày vẫn mang lại cho chúng tôi sự vui vẻ, sảng khoái ở bể này. Như anh thấy đấy, chúng tôi sẽ rất buồn tẻ nếu ngày ngày cứ bơi qua bơi lại trong khi chúng tôi quen được tự do rong chơi trên biển. Vì thế, dù sao thì chúng tôi cũng rất vui khi xem đàn hải âu của anh lao vào những vị khách để cướp thức ăn của họ. Chúng tôi cũng không muốn các anh đi đâu."

"Thế còn lý do thứ hai?" Charlie hỏi với nụ cười nhăn nhở trên môi.

"Tôi thực sự muốn giúp anh, Charlie ạ. Anh có vẻ là một người tốt bụng và bây giờ thì tôi đã hiểu về anh hơn. Anh cùng đàn hải âu của mình thực sự đang gặp khó khăn. Tôi thành thật tin rằng việc thực hiện ba thói quen đó sẽ giúp cho các anh trở về thời vui vẻ an nhàn như xưa. Mãi mãi là như thế."

Charlie im lặng.

"Anh cứ cân nhắc đi, rồi anh sẽ phải tin tôi, anh bạn ạ. Đó là điều duy nhất tôi có thể giúp anh", Oscar nói tiếp. "Hãy đến khu triển lãm rái cá vào sáng ngày mai và anh sẽ hiểu ý tôi. Imata sẽ chờ anh ở đó." Nói rồi, Oscar thu mình vào sâu trong nước, bỏ lại Charlie một mình tự lựa chọn số mệnh cho mình.

Chương 3
ĐỀ RA MỤC TIÊU RÕ RÀNG

SÁNG SỚM, khi mặt trời vừa lên, Charlie đã bay tới khu vực của bầy rái cá. Không khí se lạnh, mát mẻ khẽ xoa dịu tấm thân đau nhừ của cậu. Đã mấy tuần nay, đêm nào cậu cũng căng thẳng và mất ngủ, nhưng cậu vẫn quyết định thử một lần xem sao, dù điều này có nghĩa là cậu đành tin lời anh rùa biển già kia.

Charlie cũng không chắc lắm về việc tại sao Oscar lại muốn cậu đến gặp chị rái cá biển. Cậu đi vào khu hàng rào bằng đá, nhìn quanh bể lặng và thấy một đàn rái cá đang nổi những cái lưng lên. Hình như họ đang ngủ.

"Hay thật đấy!" Cậu nghĩ: "Oscar bảo mình tới đây để xem đàn rái cá ngủ. Điều này thực sự làm mình ngạc nhiên đấy."

Sau đó, Charlie nhận thấy có một cặp rái cá, một con to, một con bé đang bơi cùng nhau. Con bé trèo lên trên con to, duỗi người một cái rồi ngủ trong lòng con to. Khi con rái cá to uể oải quay lưng lại thì chị ta thấy Charlie qua mí mắt bị rạn của mình, chị cười và vẫy Charlie với đôi tay có móng vuốt. Charlie bay đến và đậu lên một hòn đá cạnh đó.

"Anh chắc hẳn là Charlie?" chị rái cá chào một cách thân thiện. "Oscar nói với tôi rằng sáng nay anh sẽ đến đây. Tên tôi là Imata. Rất vui khi gặp anh."

"Xin chào," Charlie chào một cách rành rọt, "Người bám cổ chị kia là ai thế?"

"Ồ, chú bé này ư? Imata cười hỏi khi cô vuốt lông mũi chú rái cá bé và trả lời luôn: "Đây là con trai tôi, Acha".

"Chị vẫn thường cho nó bám vào cổ chị như thế đấy à?" Charlie hỏi.

"Vâng, ý anh là sao?" Imata nhìn Charlie đầy ẩn ý.

"Ý tôi là nó lớn rồi. Tôi tưởng nó phải ở riêng cách đây một thời gian rồi chứ nhỉ."

"Vâng, tôi cũng biết có thể anh nghĩ vậy. Nhưng tôi thường bên cạnh các con khoảng sáu tháng cho tới khi chúng có thể tự sống một mình."

“Chị làm thế để được gì chứ?”

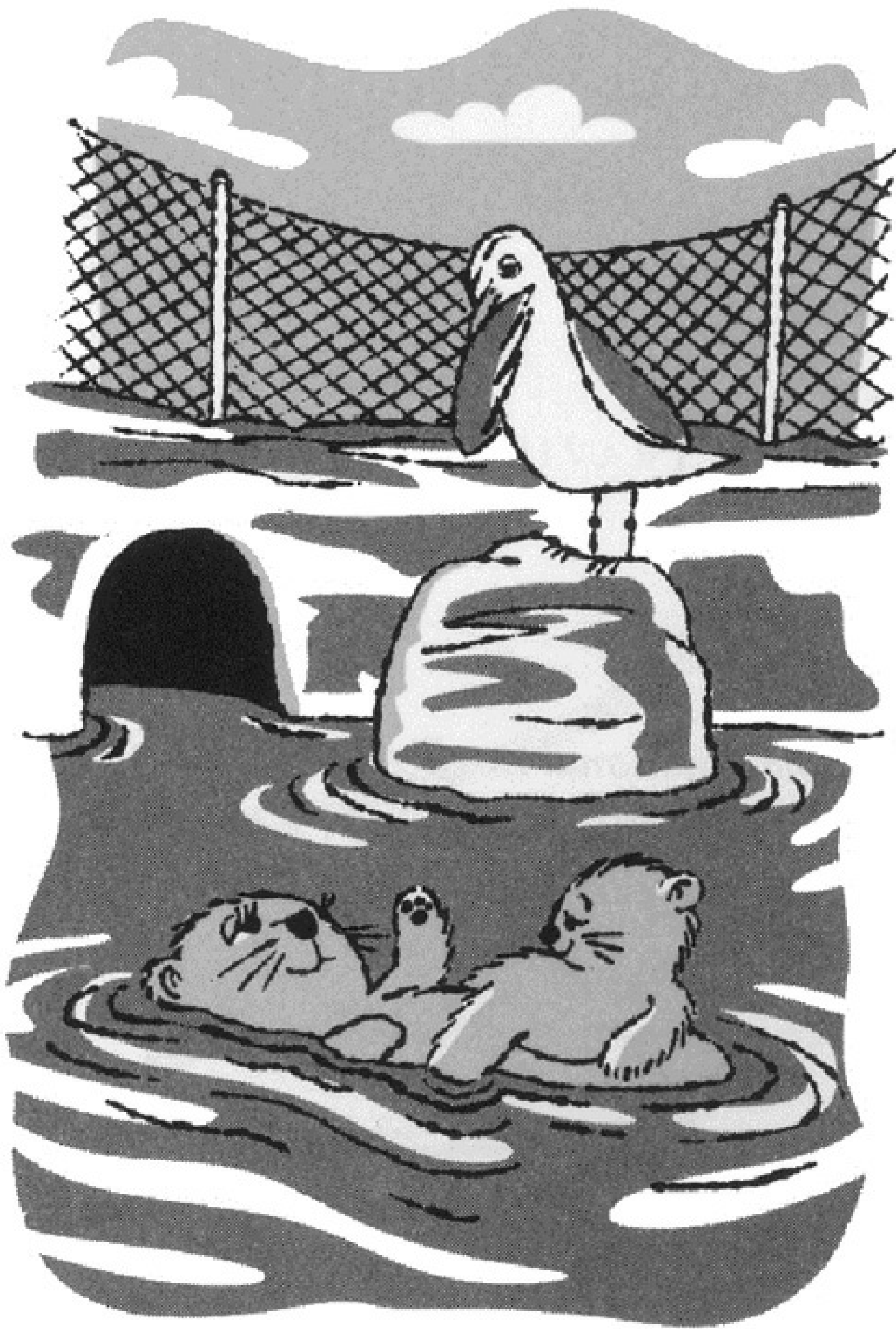
“Đó là cách duy nhất tôi có thể chắc chắn rằng chúng hiểu chúng cần làm được gì khi sống tự lập. Trở thành một con rái cá biển không dễ như mọi người nghĩ đâu, Charlie ạ. Chúng tôi phải chải lông thường xuyên và đúng cách để những bộ lông ấy trở nên hữu dụng hết mức. Chúng tôi phải tránh xa những con cá voi, cá mập trắng to chuyên đi săn mồi. Và tôi thích nhìn cảnh các anh lao xuống đáy biển và đem về một con nhím biển, chưa kể đến chuyện các anh đập vỡ thân chúng và ăn ngay khi đang bơi.”

“Vâng!” Charlie vừa nói vừa gật đầu đồng ý. Sau đó, cậu buột miệng hỏi: “Nhưng chị có thể dạy chúng trở thành một con cá heo, một con chim cánh cụt hay một con rái cá biển trong vòng sáu tháng ư?”

“Phải, Charlie ạ.” Imata vừa trả lời vừa cười. “Nhưng anh thì lại đang bỏ qua điều đó. Tôi có thể dạy chúng trở thành hàng tá con vật trong sáu tháng, nhưng tôi chỉ muốn con tôi trở thành một con rái cá biển biết lo liệu mọi việc.”

“Nhưng tại sao chị lại dành nhiều thời gian cho việc đó thế?”

“Bởi có một sự khác biệt lớn giữa việc anh nói hoặc trình bày cho ai thấy họ cần làm gì với việc chính anh trực tiếp kiểm tra xem họ đã thực sự hiểu những gì họ cần làm trong tương lai chưa.”



Imata thấy rằng cô ấy đã thu hút được sự quan tâm của Charlie và cậu sẽ thích làm theo những gì cô nói: “Đó cũng là lý do tại sao anh có mặt ở đây, thực chất là để học cách tạo ra những mong muốn, tin tưởng đối với đàn của mình.”

Charlie lắc lắc cái mỏ và nói: “Điều đó đâu có ý nghĩa gì chứ. Những chú chim hải âu của tôi biết họ cần gì. Có đủ thức ăn để ăn. Vậy thôi.”

“Anh biết đấy, đó chính là khó khăn của anh. Anh không thể thực sự kiểm soát bất kỳ ai hay bất kỳ thứ gì với những mục tiêu đặt ra không rõ ràng. Việc anh nói với mọi người trong đàn của anh là: “Đi kiếm thức ăn mà ăn” rồi ngồi theo dõi xem liệu họ có làm thế không không giải quyết được vấn đề gì cả.”

"Không ư?"

"Không!"

Charlie cảm thấy bụng mình đang sôi ùng ục, không phải do cơn đói nhưng cậu cảm thấy rất khó chịu.

"Lãnh đạo là phải đạt thành quả bằng việc sử dụng những gì mình có trong tay. Nếu anh không đưa ra những mong muốn rõ ràng đối với mọi thành viên trong đàn, anh sẽ không bao giờ thấy được kết quả. Mà ngược lại, anh sẽ làm họ thụt lùi đi."

"Nhưng thức ăn không phải là mong muốn à?" Charlie hỏi, "tôi mong họ kiếm được thức ăn."

"Không!" Imata trả lời, cũng với cái giọng giống như của Charlie. "Thức ăn là kết quả đạt được".

"Thế nghĩa là như thế nào?"

"Việc họ làm để có được thức ăn – đó mới chính là mong muốn. Anh thử nghĩ nhé: Lần nào họ thử kiếm thức ăn, anh cũng sẽ không mong họ kiếm được thức ăn đúng không?"

"Không. Thế là không công bằng." Charlie nói.

"Vậy anh sẽ muốn họ kiếm được nhiều thức ăn nhất có thể, đúng không? Vậy tại sao anh lại muốn như thế?"

"Vì đó là việc của họ mà", Charlie trả lời.

"Chính xác. Nào, giờ hãy cho tôi hỏi anh vài câu nhé. Đã bao giờ anh dạy cho những chú hải âu của mình cố kiếm thức ăn như thế nào chưa?" Imata hỏi với nét mặt mỉa mai.

"Ờ, xem nào... họ là những con hải âu, chỉ biết kêu thật to. Nếu có một thứ mà họ biết nữa thì đó chính là ăn." Charlie vừa nhảy quanh hòn đá vừa trả lời.

"Ồ, thật thế sao? Vậy tại sao đàn hải âu của anh lại bị đói?" Imata hỏi lại.

Charlie đứng lặng thinh và cậu cũng không biết nói gì nữa.

"Hãy xem này, Charlie, anh không phải là người duy nhất cần học cách lãnh

đạo một nhóm. Nhưng tôi sẽ có cách để anh nghe về chúng và tôi sẽ không để anh lảng tránh thế đâu."

Ánh mắt của Charlie như không thèm để ý, mặc dù có vẻ như đồng ý rồi. Imata thấy đó là cách Charlie thể hiện rằng cậu sẵn sàng nghe cô nói.

"Nếu anh đưa ra những mong muốn rõ ràng cho một chú hải âu trong đàn của anh hoặc một thành viên trong đàn đảm nhận một nhiệm vụ nào đó – thì rõ ràng là sẽ có những cuộc bàn bạc, thảo luận xung quanh việc đó, để thành viên đó biết mình phải làm gì. Và như vậy là ổn. Nếu một chú hải âu chứng tỏ cho anh thấy rằng mình biết hoàn thành một nhiệm vụ cụ thể như thế nào thì nghĩa là lúc đó anh không cần mất thời gian dạy bảo nữa và anh có thể chuyển sang làm việc khác. Thực ra, đặt ra những mong muốn rõ ràng không có nghĩa là phải dạy tất cả..." Imata chợt nhận ra rằng cô đang giảng giải theo tốc độ đối với đàn rái cá nên cô dừng lại một lát để chắc rằng Charlie vẫn đang lắng nghe. Cậu ấy vẫn đang theo dõi. Thậm chí cậu còn đang mỉm cười nữa. "Đúng là một chú chim thông minh", cô nghĩ.

Imata tiếp tục: "Những mong muốn rõ ràng ấy không phải hoàn toàn là để dạy bảo những con chim khác, mà mục tiêu cơ bản là phải đảm bảo rằng mọi con hải âu trong đàn đều hiểu anh đang mong đợi họ sẽ làm được gì trong tương lai. Ta cần phải nhấn vào từng việc cụ thể. Nếu anh đi sâu, xem xét từ việc cụ thể và nói rõ cho những con chim hải âu rằng hôm nay chúng sẽ phải làm gì để thực hiện những việc đó, thì nghĩa là anh đang dọn đường cho những thành công đấy. Hãy dành thời gian để đưa ra những mong muốn rõ ràng cho mỗi con hải âu và cả đàn hải âu sẽ bắt tay vào thực hiện. Tôi đảm bảo với anh đấy."

"Những gì chị nói rất đúng, nhưng tôi cần thực hiện điều này thật nhanh, ý tôi là sau khi rời khỏi đây, tôi phải làm thế nào để đưa ra đúng những mong muốn rõ ràng như chị nói với đàn của tôi?" Charlie hỏi.

Imata cảm thấy nhẹ nhõm hơn khi thấy Charlie hỏi lại như vậy. Cô trả lời: "Hãy để một con hải âu thực hiện đầu tiên. Có lẽ tốt nhất là anh nên bắt đầu với một con hải âu cần giúp đỡ nhiều nhất."

Imata giúp Acha mở miệng một con trai khi Charlie đang cố nhớ lại hình ảnh con hải âu gầy yếu nhất trong đàn. "Anh nghĩ ra ai rồi chứ?" Imata hỏi.

"Ừm, tôi..." Charlie lắp bắp. "Từ từ... để xem nào...! Đó là Alfred. Chắc chắn là Alfred. Tôi không biết khó khăn của cậu ta là gì nhưng đó là chú hải âu gầy

gò nhất trong đàn, trông cậu ta nhỏ như chai nước vậy."

Imata mỉm cười: "Được, tốt lắm. Bây giờ hãy thử tưởng tượng ra cảnh Alfred đang hoàn thành tốt công việc của mình. Nó sẽ như thế nào?"

"Tôi cũng không biết. Cậu ta thường không hoàn thành tốt công việc của mình, vậy nên trông cậu ta mới gầy như que tăm."

"Tôi đoán việc của cậu ấy là xác định xem thức ăn ở đâu và ăn đúng không?" Imata hỏi.

"Và sẻ một chút thức ăn với những con khác nếu hôm đó cậu ấy có nhiều thức ăn," Charlie đáp.

"Vậy chúng ta thử tập trung vào một hôm mà cậu ấy kiếm được một bữa no nê nhé," chị rái cá tiếp tục trao đổi. "Hãy tả lại cho tôi xem Alfred sẽ thế nào nếu cậu ấy hoàn thành tốt công việc kiếm thức ăn."

Charlie ngưỡng mộ nhìn xuống cái bụng to tròn của mình và nói: "Ờ, cũng dễ thôi, cậu ấy cũng làm như tôi vừa làm ấy," chú trả lời. Nói rồi cậu nghiêng mình sang Imata như để thì thầm một bí mật: "Tôi còn có cách săn mồi gọi là săn mồi 2P của Charlie đấy." Cậu vừa thì thầm vừa nháy mắt.

Cuối cùng thì tính tự phụ của Charlie cũng được đẩy lên một chút. Nếu có một việc mà cậu biết làm thì đó chính là lao xuống vồ thức ăn trong sân thức ăn và sau đó cậu háo hức khoe với mọi người. "Chỉ cần hai bước thật đơn giản, sau đó tôi chắc chắn sẽ được thức ăn trong bất cứ tình huống nào. Chữ P thứ nhất là Peruse - đi dạo."

"Đi dạo...," Imata nhại lại một cách mỉa mai. "Nghe hay đấy!"

Lúc này, Charlie đứng yên một chỗ và cậu đang mải giảng giải, đề cao điều mà cậu đưa ra: "Đi dạo quanh sân thức ăn chính là cách đơn giản nhất và chị sẽ thấy vô số bánh kẹo khi đi lòng vòng quanh khu này, rồi thức ăn thừa trên bàn, trong thùng rác, ở mọi nơi. Thậm chí, ngay cả khi tôi đi vòng quanh những chiếc bàn đó để kiếm thức ăn, cũng có nhiều người cho tôi thức ăn lắm."

"Có lẽ, họ nghĩ anh thật đáng yêu chăng?" Imata vừa hỏi vừa cười toe toét. "Thế còn P thứ hai là gì?"

"Nếu tôi không thể kiếm đủ thức ăn khi đi dạo thì tôi sẽ lao vào cướp - Plunder. Cách này không đòi hỏi quá nhiều kĩ năng, nhưng cần phải xông xáo

và liều lĩnh một chút.”

“Cướp ấy à?”

“Chị biết đấy, cướp những chiếc bánh chiên tròn từ con người, hoặc một lát bánh pizza…, tôi có thể sà xuống và lấy chiếc xúc xích ra từ nhân bánh trước khi những con người khôn ngoan kia nhận ra được ai đã tấn công họ. Chộp thức ăn kiểu đó thì hơi khó khăn nhưng đó là cách đảm bảo cho cái bụng tôi được no trong khi thức ăn thì ngày càng khó kiếm.”

“Tên này cũng lắm trò ghê,” Imata nghĩ và cười thầm: “Không biết Oscar gặp anh chàng này ở đâu nhỉ?”

“Có lẽ, anh sẽ thấy buồn cười, nhưng nói một cách nghiêm túc thì chắc chắn anh có những điều thực sự hữu ích để dạy cho đàn hải âu của mình đấy.”

“Thật à?” Mắt Charlie mở to sáng lấp lánh. Lâu rồi cậu mới nghe thấy những lời khen nhẹ nhàng.

“Chắc chắn là như vậy rồi. Anh có rất nhiều mong muốn và anh có thể dạy cho bất kỳ con hải âu nào để đảm bảo rằng họ sẽ thực hiện thành công. Có bao nhiêu con hải âu được anh dạy cho bài kiếm mồi 2P của mình rồi?” Imata hỏi.

“Hừm, để xem nào…” Mỏ Charlie hơi ngoẹo sang bên trái và cậu nhìn chằm chằm vào một nơi nào đó xa xăm. “Có Maya, Yufan và… ừm…” Cậu liếc nhìn sang Imata với vẻ xấu hổ. Rõ ràng là cô ấy mong đợi một con số lớn hơn hai.

Charlie quay đi và trả lời với vẻ vô tư lự: “Chỉ có hai thôi”.

“Vậy anh nghĩ có bao nhiêu con hải âu sẽ học được cách săn mồi 2P của anh nếu anh dành thời gian dạy họ?”

“Tất cả mọi người,” Charlie trả lời với nụ cười toe toét. “Kể cả hai chú chim đã được tôi dạy cũng sẵn sàng học lại, tôi cá là như thế.”

“Tôi đồng ý với anh, Charlie. Tôi biết bất kỳ con hải âu nào trong đàn của anh cũng có thể kiếm ăn tốt nếu áp dụng cách kiếm mồi 2P của anh. Anh sẽ mang lại cho họ thứ quan trọng để có thể thành công. Khi anh biết chính xác cái gì cần được làm và làm như thế nào thì hiếm khi anh thất bại lắm.”

“Vậy đó là lý do mà vì sao đưa ra những mong muốn rõ ràng lại quan trọng như vậy…” Charlie nói một cách trầm ngâm rồi chú đặt một cánh lên Imata và

nói: “Chị chờ tôi một lát nhé?”

“Được”, Imata đồng ý.

Charlie bay lên và đi kiếm một mảnh giấy. Cậu thấy có một mẩu giấy ăn đang rơi là là trong gió, cậu liền lao xuống, lấy mỏ nhặt tờ giấy lên. Sau đó cậu quay lại hòn đá bên cạnh Imata và lấy ra chiếc bút được cất kỹ dưới lớp lông trước ngực. Cậu trải tờ giấy lên hòn đá và tự viết cho mình một lời ghi nhớ:

“BẠN CẦN ĐƯA RA CHÍNH XÁC NHỮNG GÌ PHẢI LÀM TRƯỚC KHI BẠN MUỐN VIỆC ĐÓ ĐƯỢC THỰC HIỆN!!”

Imata sửng sốt trước điều này đến nỗi cô không để ý đến cậu con trai đang nghịch ngợm và kéo đầu cô xuống dưới nước. Cô ngoi lên, lắc đầu rũ nước ra và ngồi lại thật thoải mái. Đúng lúc ấy, Charlie đóng bút lại và cuộn tờ giấy ghi nhớ cất kỹ vào trong lớp áo ngực.

“Anh cất cả bút trong đó à?”

“Vâng, chắc chị sẽ ngạc nhiên khi biết tôi cất được những gì trong này.”

Imata cũng biết cô sẽ ngạc nhiên nếu được thấy cái túi đựng đồ lặt vặt Charlie cất bên trong lớp áo ngực. Và cô cũng biết rằng cô chẳng cần xem gì. May sao, Charlie chuyển chủ đề.

“Tôi luôn mang theo bút chì để có thể viết những ghi chú quan trọng. Và phải rất lâu sau đó tôi mới chú ý đến những ghi chép ấy vì tôi thường không mang theo chúng. Rồi một ngày nào đó, chúng xuất hiện trước mắt tôi và tôi sẽ lôi chúng ra xem trong ấy có gì, và... ôi, tôi đang đọc những ghi nhớ mà chính tôi từng ghi lại.”

“Đó cũng là cách không tồi lắm đâu, Charlie ạ.” Imata gật đầu tán thành.

Trong lúc ấy, chú rái cá con ham vui kia vẫn đang mải nô đùa. Trời bắt đầu sáng và Acha bắt đầu cùng mẹ chuẩn bị tập lặn, tập bắt những con trai, sò và

mở chúng ra.

Cuối cùng, Acha chạy ra khỏi lòng mẹ và lao xuống nước. Động tác thể hiện tính tự lập này khiến cho Charlie chú ý. Nhìn chú rái cá con bơi quanh ngay bên mình, Charlie bắt đầu thắc mắc.

"Imata ơi!" Charlie vừa hỏi, mắt vẫn nhìn theo chú rái cá con đang bơi.

"Sao, Charlie?"

"Chị sẽ làm gì khi con chị lớn lên? Ý tôi là khi nó to lớn như một chàng trai. Chị không thể mang nó bên mình mãi mãi được."

"Ồ, giờ nó cũng đủ lớn để không còn phải ngồi trong lòng tôi cả ngày nữa. Nó cũng biết tôi muốn nó tự bơi và rèn luyện sức khỏe. Bây giờ, tôi thậm chí cũng không cần phải nhắc nhở nó nữa. Nó tự giác thực hiện mọi việc."

"Thế thì thật tuyệt!" Charlie nhận xét một cách vui vẻ. Cậu cảm thấy nhẹ nhõm khi nhận ra rằng cậu sẽ không phải dành thời gian cả ngày bên cạnh bầy hải âu khi chúng kiếm mồi. "Nhưng làm thế nào để biết khi nào có thể cho cậu bé tự đi? Chắc chắn chị không thể giật dây được đúng không?"

"Vâng, tôi không thể đẩy nó ra thế giới hoang dã bên ngoài. Từng ngày, thằng bé sẽ nhận thấy rằng chúng tôi đang dần thực hiện từng bước tới mục tiêu sống của chính nó. Khi thực sự trưởng thành, nó sẽ hào hứng bước ra thế giới bên ngoài và thể hiện mình. Và tất nhiên nó sẽ sẵn sàng đối mặt với mọi thứ. Ai cũng vậy mà thôi!" Imata vừa nói vừa mỉm cười. Acha nổi lên mặt nước với một con trai rất to trong tay cùng nét rạng rỡ trên khuôn mặt.

"Làm thế nào mà chị biết rằng chúng đã sẵn sàng tự làm mọi việc?" Charlie hỏi.

"Anh hãy tăng dần khoảng cách với chúng, không hẳn là khoảng cách vật lý. Hãy để chúng dần có không gian riêng để chúng có thể tự hoàn thành những nhiệm vụ của mình. Hãy để chúng thất bại một chút để chúng nhận ra được cách làm đúng," Imata tiếp tục. "Miễn là anh luôn giữ khoảng cách đủ để quan sát những tiến bộ của chúng, chỉ dẫn các bước, thỉnh thoảng đưa ra những lời khuyên và dần dần anh sẽ thấy chúng có thể tự làm mọi việc."

Imata giúp Acha mở con trai và lại tiếp tục giảng giải: "Anh thấy đấy, Acha chính là một ví dụ cho điều này. Cậu bé sẽ sớm đủ lớn, đủ khỏe để bơi và lặn mà không cần tôi giúp. Khi đó, nếu cậu bé có lại gần thì tôi cũng không để nó

ngồi lên lòng mình nữa, nhưng tôi vẫn có cách ở bên cạnh cho tới khi nó thực sự trưởng thành."

"Chúng ta sẽ làm gì hả mẹ?" Acha hỏi với giọng rất nhỏ nhẹ.

"Ồ, con yêu, con sẽ sớm trở thành một chàng trai khỏe mạnh để tự bơi và nổi một mình, giống như mẹ vậy. Khi làm được điều đó, con sẽ tự bơi lội bên cạnh các bạn khác và mẹ sẽ giữ tay con để chắc chắn rằng con không bị dòng nước cuốn đi. Đó chính là cách con tập nổi lên và mẹ vẫn luôn ở bên cạnh con."

"Cảnh tượng đó sẽ rất đẹp đấy – hai người sẽ cùng nắm tay bên nhau." Charlie vừa nói vừa mỉm cười.

"Có lẽ vậy, mặc dù thời gian đó cũng ngắn thôi. Khi đứa bé làm được như vậy nghĩa là nó sắp tự làm được mọi việc," Imata mỉm cười. Cô ngừng lại cho Charlie có một chút thời gian để suy ngẫm về những điều cô vừa nói.

"Một ngày nọ, thầy huấn luyện cho tôi nói về việc một vài người khách du lịch phát một đoạn phim của tôi và con tôi nắm tay nhau cùng bơi, nổi trên một cái gì đó gọi là YouTube. Ông ấy nói rằng có hơn 10 triệu lượt người đã xem nó."

"Con người thường bị cuốn hút bởi những thứ lạ lùng." Charlie lắc đầu nhận xét.

"Hãy nói với tôi về điều đó đi".

"Tôi đoán đó chính là việc làm thế nào để tránh quản lý vi mô," Charlie phỏng đoán. "Đôi khi chúng ta cần để chúng tự đi và thực hiện nhiệm vụ của mình."

"Ai mà biết được anh chính là nhà quản lý tài ba chứ?" Imata hỏi với một cái nháy mắt. "Bây giờ anh đã hiểu là một nhà lãnh đạo thì phải như thế nào và anh chỉ còn một việc phải làm để chắc chắn rằng mong muốn của anh với các thành viên trong đàn là rõ ràng."

"Là gì thế?" Charlie hỏi một cách hào hứng.

"Nào, hãy đi và bắt đầu hành động!" Imata vừa nói vừa bơi cùng cậu con trai. "Anh sẵn sàng rồi đấy, Charlie ạ!" Cô nói với giọng đầy nhiệt tình, vẫy vẫy đôi tay trên không trung. "Đừng lo, cứ bắt đầu đi!" Charlie dõi theo một lúc khi mẹ con chị rái cá bơi đi. Không còn gì cần đắn đo phân tích nữa, đã đến lúc bắt

đầu thực hiện một số việc!

Quay trở lại thủ phủ

Lúc Charlie trở về từ khu của chị rái cá thì đàn hải âu đang nằm nghỉ. Trong số đó có Scott với đôi mắt lờ đờ. Cậu vừa trở về sau một chuyến bay dài từ biển Salton. Sau khi hết giờ nghỉ, Scott lại ngồi gần Charlie: “Chào Charlie,” cậu chào với một nụ cười mệt mỏi.

“Chào Scott. Chuyến đi thế nào?” Charlie hỏi.

“Dài lắm.”

“Phải rồi, đó thật sự là một chuyến đi rất vất vả.” Charlie nói rồi quay sang Scott, nhìn thẳng vào mắt cậu ta và nói: “Này, tôi xin lỗi đã để chuyện này xảy ra với anh. Thật là không phải khi để con người lôi anh đi như vậy.”

“Thì cũng phải trải qua rồi mới biết, có lẽ thế,” Scott nhún vai. “Sáng nay anh ở đâu thế? Khi tôi về đã không thấy anh đâu.”

“Ừ, tôi có một số việc cần quan tâm...” Charlie lắp bắp một chút trước khi nhận ra mình định nói gì. “Anh biết đấy, chúng ta đã có một vài thay đổi và dẫn đến chuyện xảy ra với anh. Chúng ta cần sẵn sàng cho những thay đổi sắp tới đây.”

“Vâng, tôi hiểu. Họ cũng đã nói với tôi về việc sắp tới sẽ quay về bờ biển,” Scott vừa cúi xuống vừa di di đôi chân rồi nói tiếp. “Charlie ạ, chúng tôi rất tiếc khi chuyện này xảy ra. Chúng tôi đã có những khoảng thời gian rất tuyệt ở đây, nhưng bây giờ thì... Thì chúng tôi đang bị đói. Chúng tôi không còn bất cứ sự lựa chọn nào khác cả.”

“Tôi cũng đang cố gắng hết sức mình để chấp nhận chuyện này,” Charlie nói. “Mọi chuyện với tôi dường như vẫn thế và chúng ta vẫn bị đói đúng không?”

Scott gật đầu.

“Được rồi, tôi sẽ làm mọi thứ có thể với thời gian tôi có. Nếu tất cả các bạn vẫn ở đây trong vòng một tháng nữa thì không hẳn là các bạn sẽ bị đói trong tháng ấy đâu.”

“Nếu được như thế thì thật may mắn, Charlie ạ. Tôi biết mọi người sẽ đánh giá cao điều đó nếu anh có thể kiếm thêm được thức ăn.”

Khi đàn hải âu bay đi kiếm thức ăn ở sân thức ăn vào buổi chiều thì Charlie bắt tay luôn vào việc lập ra những mong muốn rõ ràng. Như Imata đã gợi ý, cậu sẽ bắt đầu với Alfred. Với đôi tay gầy cùng cặp mắt kính dày cộp, Alfred là một người khiêm tốn, rụt rè nhưng ham học hỏi. Charlie dạy cậu cách kiếm mồi 2P và cậu nắm chắc mọi lời Charlie dạy.

"Công việc như thế đó anh bạn. Đó là tất cả những việc cần làm. Nếu anh nghĩ anh đã sẵn sàng thì tôi muốn thử xem anh sẽ làm như thế nào trước khi anh có thể tự đi một mình. Anh biết đấy, cần phải đảm bảo rằng anh nắm bắt được mọi việc cần làm và sau này anh có thể tự đi một mình."

"Ừm,... đồng ý", Alfred đáp lại một cách dõng dạc.

Charlie hào hứng theo dõi khi Alfred thử chữ P thứ nhất. Alfred đi rất lịch sự và nhẹ nhàng quanh khu sân thức ăn và những người khách trong công viên thấy cậu cũng đáng yêu. Vì vậy, họ rải thức ăn sang hai bên và Afred chỉ việc nhặt thức ăn lên và mang về cho Charlie.

"Tốt lắm, không tồi chút nào, nhưng thử xem anh sẽ hành động như thế nào trong những tình huống khó khăn hơn.Tôi muốn xem anh cướp thức ăn của khách ra sao." Charlie vừa nói, vừa đẩy Alfred về phía những cái bàn thức ăn.

Alfred tiếp tục đi lại rất nhẹ nhàng quanh những chiếc bàn ăn, lờ đi thức ăn ngay dưới chân chú cho đến khi xác định được thứ cần lấy. Cậu dừng lại và quan sát kỹ khi có một thanh niên với làn da rám nắng, mặc chiếc áo phông bó vừa trả xong tiền kem. Vừa khi người đàn ông bước ra khỏi quầy hàng, Alfred lao vào anh ta thật nhanh và lấy đi mất que kem. Trong chốc lát, cậu quay về, đặt que kem ốc quế ngay dưới chân của Charlie vẫn đang sửng sốt đứng đó.

"Hãy xem này, cậu ấy đúng là một tên săn mồi bẩm sinh!" Charlie reo lên, chỉ vào Alfred để những con chim khác chứng kiến sự biến đổi bất ngờ này. Charlie vỗ cánh rồi quyết định rằng thử nghiệm bắt đầu với Alfred đã thành công ngay lập tức.

Charlie đã để Alfred tự đi làm nhiệm vụ của mình và dành thời gian còn lại của tuần đó dạy các con trong đàn cách kiếm mồi 2P của mình. Khi làm việc với những chú hải âu khác, Charlie đã rất ngạc nhiên vì nhận thấy rằng hầu hết mọi người đều đã dùng cách này trong một vài trường hợp, mặc dù mỗi con gọi tên theo cách riêng của mình. Mặc dù cũng có những cuộc thảo luận nhắc lại các thao tác, nhưng mỗi con chim hải âu đã học được một vài thứ hữu ích từ những buổi thảo luận bất ngờ đó với người lãnh đạo của chúng.

Charlie thấy Scott là người béo nhất và cũng là thành viên có kinh nghiệm trong đàn, vì thế cậu quyết định sẽ làm việc với thành viên nổi bật này cuối cùng, vì cậu nghĩ rằng chắc chắn Scott sẽ thực hiện được mong muốn của cậu. Và cậu gặp Scott sau khi sân thức ăn đóng cửa, Charlie thấy mọi thứ đúng như cậu nghĩ, Scott rất giỏi xác định vị trí miếng mồi và rất nhạy bén, cậu hiểu rõ những yêu cầu cần thiết cho công việc mà mình đang thực hiện.



Sau 15 phút trao đổi, Charlie thấy cậu đã thành công việc đầu tiên. Cậu định để mọi người làm theo nó luôn, nhưng Scott lại có một kế hoạch khác.

“Charlie à?” Scott gọi.

“Vâng, sao thế anh bạn?”

“Tôi muốn biết anh đang nghĩ về điều gì vậy. Thời gian cứ ngày càng trôi nhanh và chúng ta phải mau chóng tìm ra phương pháp để giải quyết vấn đề. Thậm chí, nếu mọi con trong đàn chúng ta làm theo những chỉ dẫn săn mồi 2P để kiếm thức ăn, tôi vẫn thấy không đủ lượng thức ăn cho mọi người. Số lượng thành viên trong đàn giờ còn đông hơn số giờ ăn ở sân thức ăn. Thử xem cách này nhé: Tôi rất giỏi mổ thức ăn, tôi có thể dùng cái mỏ của tôi để kiếm nhiều thức ăn hơn cả lượng tôi cần, vì vậy tôi có thể chia sẻ chúng với ai đó. Nhưng vấn đề là chúng ta vẫn là một lũ chim đói kiếm ăn ở một nơi không có đủ thức ăn.”

“Thật tốt khi anh kiếm đồ ăn giỏi thế!”

“Đúng là tốt, nhưng tôi thấy nếu chỉ biết dùng cách đó thôi thì thật nhàm chán, tôi có thể sử dụng một cách mới,” Scott giải thích. “Chưa kể đến việc dường như tôi chưa thực sự hoàn thành tốt công việc của mình khi những người bạn của tôi vẫn bị đói.”

“Tôi hiểu...” Charie bắt đầu thấy rằng cậu đã nhầm, đưa ra những mong muốn rõ ràng với một con hải âu giỏi trong đàn sẽ không hề dễ và nhanh chóng chút nào. “Anh định làm gì với thời gian của mình?”

“Ờ, anh còn nhớ ý tưởng kiếm ăn ca đêm mà tôi nói với anh không? Trước khi bị đem ra sa mạc tôi đã phải thức rất nhiều đêm để theo dõi lịch trình qua lại. Tôi thấy rằng sẽ có nguồn thức ăn mới cho chúng ta.”

“Đó là một ý kiến hấp dẫn đó. Nhưng sẽ thế nào nếu chúng ta thất bại?”

“Tôi sẽ khám phá ra các nguồn cung cấp thức ăn khác, tất nhiên không phải là kiếm cả ngày,” Scott nói. “Tôi cũng không nghĩ việc kiếm ăn ban đêm sẽ khiến tôi xao nhãng những nhiệm vụ ban ngày của mình. Tôi cần thời gian và địa điểm để thăm dò.”

Charlie suy nghĩ rất kỹ về đề nghị của Scott. Cậu cảm thấy cũng khá đúng khi một con hải âu có thể có những yêu cầu riêng của chúng khi làm việc, mà những yêu cầu đó phù hợp với một năng lực đặc biệt nào đó của nó và cũng phù hợp với nhu cầu trước mắt. Nghĩ lại hình ảnh Imata để con trai cô ấy tự đi ra biển theo cách riêng của mình, Charlie đồng ý nghe theo kế hoạch của Scott.

“Thôi được rồi. Vây chúng ta sẽ thực hiện ý tưởng của anh chứ?” Charlie hỏi. Chú nhìn thẳng vào Scott đang cười toe toét và hào hứng: “Chúng ta sẽ có các bước đưa ra những yêu cầu cụ thể cho công việc của anh. Vì có thể mọi hướng giải quyết anh theo đuổi không hẳn là tạo ra thức ăn, những mong muốn của anh không hẳn là mọi thứ mà anh muốn đạt kết quả. Tôi mong anh sẽ dành ra khoảng 1/3 thời gian của mình để cố gắng tìm ra một cách mới có thể mang lại thức ăn cho đàn hải âu.”

Sự ủng hộ hết mình của Charlie khiến Scott thoải mái hơn để chia sẻ một chút lo lắng: “Sẽ thế nào nếu những ý tưởng của tôi không thành công?”

“Ờ...” Charlie ngập ngừng. Cậu cảm thấy rõ là việc đưa ra mong muốn rõ ràng cho đàn của cậu là chưa tốt. Cậu quyết định sẽ tới gặp anh rùa một lần nữa để xin lời khuyên.

“Thật lòng mà nói, tôi cũng không chắc lắm,” Charlie thật thà trả lời, cũng giống như lời tâm sự thật thà của Scott. “Nhưng tôi muốn nói rằng tôi sẽ có câu trả lời trước khi chúng ta gặp chuyện đó. Còn bây giờ, hãy bắt đầu công việc của anh nhé, vì trong đàn chúng ta còn có nhiều người đang đói lắm.”

Hai người đã dành ra ba tiếng đồng hồ sau đó để cùng nhau phác thảo nhiệm vụ mới của Scott trong đàn. Charlie nói cho cậu nghe mọi thứ mình biết về kiếm ăn đêm. Họ cũng vạch ra các phương pháp giải quyết đối với những khó khăn có thể nảy sinh khi thực hiện kế hoạch của Scott và Charlie cũng cẩn thận đưa ra chính xác những gì chú mong muốn ở Scott trong nhiệm vụ mới này. Thậm chí, Charlie còn thay đổi chức danh cho Scott để thể hiện sự thay đổi trong nhiệm vụ của chú: *Trợ lý lãnh đạo hải âu*.

Cuối buổi họp bàn hôm đó, cả đàn hải âu đều mệt lả nhưng họ cảm thấy thật vui vẻ vì đang theo đuổi một cái gì đó mới mẻ và khác lạ hơn, khiến họ làm việc hào hứng và năng suất hơn.

“Anh biết đấy, đúng là một ngày dài và cũng là một tuần dài vất vả. Anh thấy thế nào nếu chúng ta đi xả hơi một chút nhỉ?” Charlie hỏi.

“Thật không?” Scott ngạc nhiên hỏi lại.

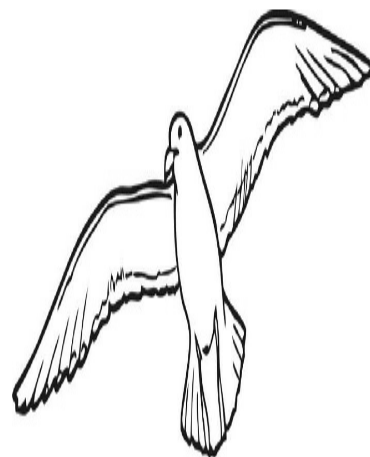
“Ồ, tất nhiên là thật rồi. Hãy rủ cả Maya, Yufan và bất kỳ ai muốn đi cùng nhé, chúng ta sẽ đến bãi đậu xe. Tôi biết nơi mà một trong sáu người phục vụ giấu một hộp sáu lon bia,” ngài hải âu lãnh đạo vừa nói vừa cười: “Chúng ta cũng sẽ nhảy nhót trên những chiếc xe nữa.”

"Được, nghe đã thấy hay rồi. Tôi sẽ quay lại ngay!"

Khi Charlie ngồi nhìn Scott đi rủ mọi người, chú cảm thấy thực sự thoải mái vì nhận ra rằng đã lâu lắm rồi chú mới có lại cảm giác vui vẻ trong công việc đến vậy.

Đề ra mục tiêu rõ ràng

Hãy đảm bảo rằng nỗ lực của các nhân viên chính là dành thời gian để làm đúng việc theo đúng phương pháp. Điều này có nghĩa là cần phải xác định rõ mình đòi hỏi họ phải làm gì và sự thể hiện năng lực của họ sẽ được đánh giá như thế nào trong tương lai, đồng thời có những thỏa thuận, phân công trách nhiệm công việc đối với mục tiêu đề ra. Có một điểm khác biệt lớn giữa việc nói cho mọi người hiểu rằng chúng ta mong đợi gì ở họ với việc chắc chắn rằng họ hoàn toàn hiểu họ cần phải làm gì.



Chương 4
GIAO TIẾP HIỆU QUẢ

BUỔI TỐI MUỘN NGÀY HÔM ĐÓ, Charlie trở về tổ sau khi đi xả hơi cùng Scott, Maya, Yufan, cậu dừng lại chỗ bể rùa xem Oscar còn thức không. Oscar vẫn còn thức và cũng đang hào hứng muốn nghe xem tuần thực hiện thói quen đầu tiên của Charlie với đàn hải âu diễn ra như thế nào.

Khi rắc rối nảy sinh, Charlie lo lắng rằng có thể những nỗ lực của chú không mang lại kết quả: "có quá nhiều ý kiến, kế hoạch, mục tiêu đề ra," chú chia sẻ với Oscar, "nhưng tôi biết điều họ thực sự muốn nhìn thấy đó là thành quả. Điều tôi cần phải thay đổi được chính là mang lại thức ăn cho họ nhưng có lẽ chưa có thay đổi gì cả."

"Chưa có gì ư?" Oscar dò hỏi.

"Ờ, cũng không hẳn là không có gì, nhưng cũng chưa đạt mức tôi mong đợi. Tôi biết họ có thể có nhiều thức ăn hơn trong tuần này, nhưng chỉ đưa ra những mong muốn thôi thì chưa đủ."

"Tôi biết," anh rùa đáp lại với giọng cao chói lói rất ngược đời.

Vừa nói vừa suy ngẫm, Charlie tiếp tục: "Ví dụ như Alfred, trước kia cậu ấy hầu như không làm được gì. Cậu ta quá yếu đuối, thậm chí không thể lấy một chiếc xúc xích đi nếu nó có quá nhiều gia vị. Vì thế, tôi tách cậu ấy ra và dạy cho cậu ấy tất cả những kĩ thuật tốt nhất của tôi khi kiếm thức ăn và cậu ấy hoàn toàn thành công. Ý tôi là lẽ ra anh nên chứng kiến cảnh đó, Oscar ạ, tôi cũng thực sự ngạc nhiên, cậu ấy làm rất tốt, kiếm được thức ăn ở mọi ngõ ngách."

Charlie nhìn xuống anh rùa – người đang có vẻ như không hề ngạc nhiên chút nào trước chuyển biến của Alfred.

"Dù sao, một tuần cũng đã trôi qua và Alfred vẫn chưa lên được lạng nào..." Charlie ngâm nga.

"Hãy cứ nghĩ là anh đang xây cho họ một cái nhà, Charlie ạ. Khi mới bắt đầu công trình, anh có thể làm một trong hai việc: hoặc là đặt gạch thật vững và đổ một nền móng bằng xi-măng hoặc là đi luôn vào việc xây dựng công trình. Đặt nền móng vững chắc thì cần thời gian và sau một ngày trông có vẻ

như công trình không thay đổi mấy, nhưng ngôi nhà được xây nên từ nền móng như vậy sẽ chống chịu được với thời gian.”

“Vậy ý anh là việc đưa ra những mong muốn rõ ràng mới chỉ là nền móng thôi đúng không?” Charlie hỏi.

“Chính xác là như vậy. Và anh sẽ thấy không có gì thay đổi nhiều lắm khi anh hoàn tất nó.”

Điều này cũng an ủi Charlie được phần nào, “Thôi được rồi, vậy trước tiên là tôi phải cần có vật liệu trước, và tôi chỉ còn ba tuần để xây dựng ngôi nhà nhỏ này.”

“Đúng, tôi muốn ngày mai anh hãy đến bể của anh cá heo. Anh ấy sẽ giúp anh thực hiện bước tiếp theo.”

“Anh cá heo ư? Anh có chắc không đấy?”Charlie có vẻ lo lắng. “Tôi có mối quan hệ không tốt lắm với các thành viên của bể cá heo đó.”

“Tôi đã bao giờ khuyên anh làm sai chưa, Charlie?” Anh rùa hỏi.

Charlie lắc đầu.

“Vậy thì anh hãy tin tôi. Đừng lo lắng gì cả. Anh cần phải nghỉ ngơi. Sáng sớm mai, anh phải tới đó sớm để có thể gặp họ trước khi công viên mở cửa.”

“Tôi biết rồi.” Charlie đáp, với đôi cánh chỉ vào Oscar như chĩa súng vào anh rùa. Charlie trước đây từng gặp rắc rối nên giờ chú không dễ dàng tin ai cả. Chú đã mệt lử sau một tuần làm việc bận rộn, vì vậy chú biết điều tốt nhất có thể làm bây giờ là đi về và ngủ một giấc đã. Ít nhất thì mọi thứ cũng sáng sủa hơn một chút khi mà chú tỉnh dậy khoan khoái vào buổi sáng hôm sau.

Cuộc hẹn với những chú cá heo

Sáng hôm sau, những tia nắng mặt trời rọi vào mắt Charlie khiến cậu tỉnh dậy sau giấc ngủ ngon lành. Cậu lấy cánh dụi mắt và nhìn quanh. Dù vẫn còn khá sớm, nhưng trời đã ấm áp và không gợn một bóng mây. Điều này có nghĩa rằng Charlie phải nhanh lên - đến giờ mở cửa công viên sẽ chật cứng người và cậu sẽ đánh mất thời gian quí báu của mình với bầy cá heo. Trước khi tới bể cá, Charlie đã quan sát lũ hải âu đang ngủ cạnh. Trông chúng đã có vẻ béo tốt hơn, nhưng vẫn còn rất nhiều việc phải làm.

Charlie ngập ngừng đứng trên bể cá heo. Loài động vật có vú to lớn này đang căng thẳng bơi quanh bể bên dưới, điều này cũng khiến Charlie căng thẳng theo. Giống như rùa biển, cá heo cũng sống trong bể nhưng người ta thường biết đến bể cá heo trong công viên như những bể tham quan cho trẻ em vì khách du lịch có thể mua cá để dụ cá heo ra thành bể rồi vuốt ve đầu hay xoa xoa mũi chúng. Rất thành thục với động tác lượn nhào xuống để lấy thức ăn, Charlie không thể không lao vào những người khách đang chẳng chút mảy may nghi ngờ kia và lấy con cá trong tay họ. Ăn cắp cá là một sự lừa gạt khi mọi người bị một chú cá heo đang bơi tới làm xao lãng và Charlie chắc chắn rằng lũ cá heo cũng sẽ không thích chú lấy thức ăn ngay trước mũi chúng.

Charlie sợ phải đối diện với những loài vật to lớn có thể lấy được bữa ăn nhẹ của mình. Dù cá heo không ăn thịt hải âu nhưng cậu vẫn tưởng tượng ra hàng loạt những cách kinh khủng mà sinh vật thông minh này có thể đáp trả khi bị cậu lấy mất thức ăn.

Charlie nhớ lại những gì Oscar đã nói với cậu tối qua và nhắc đi nhắc lại trên suốt quãng đường đến chỗ bầy cá heo. Cậu đáp xuống bên thành bể và nhanh chóng bị choáng ngợp bởi một bể đầy những vây cá, chân chèo đang xoáy tít và lỗ phun nước đang di chuyển ngay trước mắt. Charlie sợ hãi, rồi theo bản năng cụp hai cánh lại, hít căng lồng ngực và bước đi căng thẳng dọc thành bể.

Khi Charlie quay đầu lại và đi về phía đối diện, một con cá heo mõm nhọn nhô đầu lên như thể chiếc tàu ngầm đang di chuyển nhẹ nhàng trong làn nước bên dưới. Charlie vẫn đi lại bình thản, con cá heo cứ tiếp tục bơi theo cậu và khiến cậu có cảm giác rõ ràng là mình đang bị rình bắt từ phía trên. Charlie chuyển sang thế tấn công một cách vội vã và mổ lấy mổ để lên mũi cá heo. Con cá heo vẫn giữ nguyên tư thế đến khi Charlie thấm mệt vì thơm nó.

Con cá heo cười tươi khi Charlie ngừng tấn công và cố gắng nín thở. “Ái chà! Đó là một cách tuyệt vời để chào đón bạn bè đấy”, con cá heo cười khoái trá.

“Tôi, ừ... thì...” Charlie không biết nói sao.

“Thư giãn đi nào anh bạn! Tôi chỉ trêu đùa anh chút thôi”, con cá heo nói rồi cười lớn. Sau đó, nó bình tĩnh lại và nói: “Tôi là Hui, còn tên anh bắt đầu bằng chữ C đúng không?”

Hui là loại cá heo có thể bán cả khối băng cho chim cánh cụt nếu cần thiết. Do có chút khả năng tự nhiên về mặt giao tiếp xã hội, Hui biết rằng nên tập trung vào người nói chuyện với mình trước hơn là cứ nghĩ về chính mình. Cậu

thích đọc suy nghĩ của người khác và sử dụng thông tin này để đối thoại với họ. Khi gặp Charlie, cậu biết ngay rằng đây là một anh chàng khờ khạo đang cần khai thông đầu óc và không hề ngại làm những việc ngốc nghếch để đạt được điều đó.

“Mọi người thường gọi tôi là Charlie nhưng anh có thể gọi tôi là C nếu muốn”, Charlie trả lời. Nó nghĩ anh chàng này thật giống cái bánh mì bắp trong món combo.

“Được thôi, anh C, tôi rất mừng là anh đã đến đây”. Hui nói tiếp: “Chúng ta có khối chuyện để nói đấy!”

Im lặng.

“Có chuyện gì thế C? Sao anh lại im lặng”, Hui hỏi, không hề nao núng trước sự lạnh nhạt của Charlie.

“À, không có gì, gần đây tôi có quá nhiều việc phải nghĩ”, – Charlie dừng lại, hít một hơi thật sâu. “Tôi đang nói dối.”

Hui ném cho Charlie một cái nhìn bối rối.

“Chỉ là tôi thấy không thoải mái lắm khi ở đây và nói về mọi chuyện của chúng ta.”

Charlie nhìn Hui và phát hiện ra rằng Hui chẳng khác gì bức tượng – vẫn giữ nguyên tư thế và cái nhìn bối rối trên gương mặt.

“Anh không hiểu tôi đang nói gì sao?” Charlie hỏi một cách hoài nghi.

“Không” – con cá heo đáp. “Thực ra thì chưa.”

“Chuyện con cá á?” Charlie hỏi, mong đợi sự thay đổi trên gương mặt Hui.

“Cá nào cơ?”

“Anh biết đấy… con cá của anh ấy. Tôi đã lấy cắp nó!”

“À, những con cá ấy hả…” Hui tiếp lời. “Đừng lo. Chúng tôi không để ý đâu.”

“Ý anh là anh không thích chỗ cá mọi người cho anh ăn à?” Charlie hỏi một cách bối rối.

“Thôi nào, anh bạn! Không đời nào! Chúng tôi cực kì yêu loại sinh vật nhỏ

bé ấy."

"Thế sao các anh không nổi điên lên khi tôi lấy chúng đi?"

"Chúng tôi đã từng là những người đầu tiên ở đây. Ý tôi là khi các anh xuất hiện thì cũng hơi sốc. Điều ngạc nhiên là có một đàn chim hải âu đang sống tại vùng kiếm ăn của chúng tôi và quắp đi mọi thứ – nơi chúng có thể vươn mỏ tới được. Trước kia chưa bao giờ có hiện tượng như vậy cả". Hui nói tiếp: "Chúng tôi nhận ra rằng mình phải thích nghi, anh thấy có đúng không? Liệu chúng tôi có thể làm gì? Trèo ra khỏi bể khi đêm đến, trườn đến những khu vực có thức ăn khác và ăn những thứ còn lại?" Hui nói rồi cười lớn. "Vì vậy, chúng tôi đã phát triển một hệ thống làm việc bên các anh – những người lấy một phần cá của chúng tôi."

"Như thế nào?" Charlie hỏi.

"À, thế có bao giờ anh để ý thấy khi mọi người cho cá heo ăn thì không bao giờ nó đứng ở một chỗ quá lâu không?" Charlie nghiêng đầu sang một bên, nhìn thẳng vào Hui và nói: "Có, tôi luôn tự hỏi về chuyện đó và thấy nó không hợp lí lắm. Các anh không tấn công tôi như tấn công một kẻ lấy đi bữa ăn của các anh."

"Đúng vậy, C ạ, nhưng họ thả rất nhiều cá heo vào bể này, vì vậy chúng tôi thay phiên nhau giữ thức ăn mọi người cho. Đó là lí do tại sao một con cá heo lại tách ra mỗi khi lấy được cá – chúng tôi có một chu kì. Và đó chính là cách chúng tôi đối phó với các anh mỗi khi bị các anh lấy mất cá – chúng tôi thích nghi với chu kì đó."

"Có phải đó là những gì anh sẽ dạy tôi không? Phải làm lần lượt?" Charlie hỏi. Câu hỏi này lại khiến Hui được một tràng cười nữa rồi ngừng lại khi mồm cậu ngậm đầy nước phun vào Charlie.

"Imata bảo tôi rằng anh là người hơi khác thường!" Hui cười thầm.

"Nếu tôi không ở đây để..." Charlie vừa nói vừa rảy lông cho khô. "Đợi chút! Sao anh biết tuần trước tôi gặp Imata. Anh không thể có tai mắt ở bất cứ mọi nơi được."

"Anh C..." Hui nói, nhận thấy anh chàng khờ khạo này có rất nhiều thứ phải học: "Các bạn bồ câu làm giao liên cho chúng tôi."

"Anh nghiêm túc đấy chứ?"

“Cực kì nghiêm túc. Các bạn bồ câu truyền thông tin cho chúng tôi quanh công viên này để đổi lấy cá.”

“Bồ câu cũng ăn cá à?” Charlie hỏi đầy kinh ngạc.

“Bồ câu sẽ ăn mọi thứ, anh bạn ạ!”

“Ồ, đúng là ngày nào cũng học được những điều mới mẻ!” Charlie kêu lên.

“Anh sẽ ngạc nhiên về những gì anh có thể khám phá khi giữ liên lạc với mọi người, anh C ạ. Anh biết đấy, một số bạn hải âu trong đàn của anh cũng đang chuyển thông tin cho chúng tôi đấy.”

“Không, không phải ở đàn của tôi đâu,” Charlie nói đầy vẻ chắc chắn. “Nếu họ ở đàn của tôi thì tôi phải biết việc đó chứ.”

“Ý anh là Maya và Yufan không thuộc đàn của anh nữa à?” Hui hỏi. Hui biết chính xác nơi mình có được thông tin này.

“Maya và Yufan cũng đang chuyển thông tin cho anh để đổi lấy cá sao?” Charlie thốt lên. Cậu ta thực sự thấy sốc và bị phản bội khi khám phá ra chuyện này.

“Chỉ đêm đến thôi khi họ không thể cướp được thức ăn từ tay khách du lịch nữa. Họ chia sẻ chỗ thức ăn đó với những con khác trong đàn. Họ nói đang phải trải qua thời kì khó khăn để tìm được đủ thức ăn nên phải làm thêm giờ,” Hui giải thích.

“Đó không phải ý kiến tôi,” Charlie nói đầy miễn cưỡng và lắc đầu. “Nhưng tôi không thể tin được là không ai nói với tôi chuyện này.”

Charlie im lặng đứng bên trên bể cá heo, cố tiếp thu một loạt những khám phá kì lạ bên bể cá.

“Ồ, xin lỗi, Hui. Tôi hơi mất tập trung. Khi nãy anh đang nói gì ấy nhỉ?”

“Không có gì, nhưng chúng ta cần tiếp tục”, còn chưa đầy một tiếng nữa công viên sẽ mở cửa. Tôi chỉ đang nói rằng anh sẽ ngạc nhiên về những gì mình khám phá được nếu anh giữ liên lạc với bầy đàn của mình.”

“Nhưng tôi vẫn liên lạc với họ thường xuyên mà. Ngày nào tôi chẳng nói chuyện với họ,” Charlie nói. “Sáng nào đến tôi cũng chào hỏi mọi người, nói

dăm ba câu chuyện tiếu, anh biết đấy, những chuyện vặt vãnh ấy.”

“Thế có bao giờ anh nói chuyện với họ về tình hình công việc không?” Hui hỏi.

“Tình hình công việc ấy à…” Charlie vừa nói vừa thở, nhắc lại lời của Hui. Khi Charlie đã quan tâm đến câu hỏi, anh ta ngước mắt lên và nói: “Dù sao thì cũng không được nhiều như tôi mong muốn, việc đó cũng khó mà!”

“Sao lại khó?”

“À thì thời gian cho mỗi người. Tôi chỉ có một thân hình này mà tôi phải đi khắp nơi và mỗi lần bận trò chuyện với ai đó trong đàn là tôi lại không làm được việc của mình. Trong khi đó, đàn của tôi lại rất đông. Có những ngày có đến ba, bốn, năm – ai mà biết được bao nhiêu người muốn bàn luận với tôi chuyện quan trọng nào đó. Tôi không nghĩ mình có đủ thời gian trong ngày để có thể nói chuyện được với tất cả mọi người.”

“Còn lí do nào khác không?”

“Hầu hết các cuộc đối thoại giữa tôi và những thành viên trong đàn đều không hiệu quả. Mỗi người đều có ý kiến của riêng mình về việc tại sao chúng ta nên làm thế này, hoặc họ băn khoăn sao chúng ta lại không làm thế kia. Dù khi mọi việc tốt đẹp, mọi người vẫn vui vẻ với những gì đang diễn ra thì mọi cuộc nói chuyện đều xoay quanh vấn đề về cách giải quyết công việc khác nhau. Tôi là người thích hành động và những cuộc nói chuyện như vậy chỉ khiến tôi bị mắc kẹt thêm thôi.”

“Và đó chính là lí do tại sao anh không nói chuyện nhiều như lẽ ra anh nên làm đúng không?” Hui hỏi.

“Thì cũng gần như vậy…”

“Thế thì cũng dễ thay đổi anh thôi, C ạ!” Hui nói đầy khuyến khích.

“Tôi á?” Charlie hỏi một cách bối rối.

“Ừ. Vấn đề duy nhất của anh là anh tiếp cận công việc chưa đúng cách. Hãy nghĩ về nó đi. Anh là một nhà quản lí, một con chim đầu đàn. Mục đích duy nhất của anh là giúp mọi người thể hiện được mình đúng không?”

“Thì anh vừa đề cập đến rồi đấy thôi.”

“Mối quan tâm duy nhất của anh là khả năng thể hiện của các thành viên trong đàn của mình. Tôi sẽ chỉ cho anh thấy vài điều. Tôi không quan tâm dù họ là hải âu, cá heo hay những người đang xếp hàng mua vé ngoài cổng công viên kia. Chúng tôi chỉ tin tưởng vào người quản lí của mình. Chúng tôi cần sự hỗ trợ chỉ dẫn của anh ta và chúng tôi cũng chắc chắn rằng mình phải làm theo mệnh lệnh của anh ấy. Nếu quản lí của anh không lắng nghe ý kiến của anh thì ai sẽ nghe đây?”

“Về điểm này thì anh đúng, Hui ạ. Nhưng nếu là anh, tôi sẽ không tin tưởng con người nhiều thế đâu.” Charlie nói với nụ cười gượng.

“À, tiếp tục đi nào!” Hui cười lớn. “Chỉ bởi vì chúng ta khiến họ phải mất tiền đến đây, vì thế họ có thể cho chúng ta ăn, như thế không có nghĩa là họ có cùng suy nghĩ và cảm nhận với chúng ta.”

Hai con vật ngừng lại quan sát một lúc khi một công nhân đang đi quét dọn vỉa hè, theo sau là một công nhân khác cầm vòi nước.

“Anh phải liên tục duy trì sự liên lạc với các thành viên trong đàn nếu anh muốn họ thành công. Chính anh sẽ là chất keo kết dính mọi thứ lại với nhau và nếu anh không mở mồm thì sẽ chẳng làm được gì hết.”

“Anh có thể dừng lại một giây không?” Charlie hỏi, thọc vào ngực lấy một mẩu bút chì. Hui đứng đợi kiên nhẫn khi Charlie tự viết lên mình dòng chữ:

NẾU BẠN KHÔNG DUY TRÌ GIAO TIẾP THÌ NGHĨA LÀ BẠN ĐANG KHÔNG LÀM CÔNG VIỆC CỦA MÌNH!!

“Như tôi đang nói, anh C ạ, giao tiếp sẽ trở nên rõ ràng khi nó được duy trì liên tục. Còn anh – người bạn lông lá của tôi ạ – anh lại đang đứng ở cuối đường. Anh không trò chuyện nhiều với các thành viên trong đàn vì anh không nhận ra được công việc thực sự của mình là gì.”

“Tôi đoán là không.”

Hui nói tiếp: “Anh đang bị phân tán bởi một danh sách dài những việc mình cần làm trong ngày, trong khi ưu tiên hàng đầu của anh lẽ ra phải là nói chuyện với đàn của mình. Công việc của anh chỉ là ăn, anh sống được là do anh đang bay đi khắp nơi để kiếm thức ăn. Anh giống như người thợ làm vườn đang buồn chán vì cỏ dại cứ mọc không ngừng vậy.”

“À, khi anh nói vậy thì...”, Charlie đắn đo.

“Anh cũng đặt nhiều hi vọng cho đàn của mình từ khi gặp Imata đúng không?” Hui hỏi.

“Ừ.”

“Thế có bao giờ anh nhận thấy rằng một khi có mục tiêu thì không có nghĩa là công việc được hoàn thành, đúng không?”

“Có, tôi có nhận thấy chứ. Tôi cũng để ý thấy rằng việc đặt mục tiêu không khiến đàn hải âu béo lên nhiều thế.”

“Ồ, anh C, anh không đơn độc. Anh phải thực hiện bước tiếp theo với đàn của mình và phải giao tiếp hiệu quả nếu anh muốn nhìn thấy kết quả. Hãy ưu tiên cho việc đó. Nói chuyện với tất cả mọi người để anh có thể nhận thấy sự tiến bộ nơi họ, giúp họ giải quyết rắc rối và để họ thấy rằng anh biết được khó khăn của họ.” Hui giải thích.

“Vì tôi là quản lí của họ, nên đó chính là điều họ cần ở tôi nhất.”

“Anh hiểu vấn đề rồi đấy!” Hui kêu lên. “Nghe này, họ vừa mới mở cổng trước, vì vậy hãy làm việc đi. Tôi cũng có đàn của mình ở đây và tôi cần nói chuyện với họ nếu muốn có một ngày tốt đẹp và kiếm được nhiều cá. Anh phải quay về đàn của mình đi và ngay lập tức hãy nói chuyện với họ. Những gì anh cần nhớ chỉ là hãy trò chuyện với họ nếu anh muốn gây ấn tượng. Và khi đã gây được ấn tượng rồi thì sao? Hãy nhìn xem, sẽ có rất nhiều chú hải âu lùn và béo quanh anh!”

Nhìn thấy Hui bơi vào giữa bể, Charie vặn vặn đôi cánh của mình để anh bạn bảnh bao kia biết rằng mọi việc sẽ ổn. Nhưng thực ra thì Charlie cũng không chắc lắm. Cậu nghĩ mình sẽ quay lại đây rồi lại bay về khu kiếm ăn của mình để thử nghiệm những điều mới mẻ.

Giao tiếp hiệu quả

Trở lại khu vực kiếm ăn của mình, Charlie quyết định bắt đầu từ nơi cậu đã kết thúc buổi tối hôm trước. Cậu nhìn thấy Scott và hỏi xem kế hoạch kiếm ăn đêm diễn ra thế nào. Trước sự ngạc nhiên của cậu, Scott cùng nhóm của mình đã hoàn thành ca đầu tiên của mình tối qua. Scott nói rằng nhóm họ đã hoàn thành nhiệm vụ và cả đàn rất vui khi được ăn sáng trước khi bắt đầu một ngày làm việc vất vả. Việc Scott mạnh dạn kiếm ăn thêm ca đêm sau khi được bật đèn xanh đã nhắc nhở Charlie rằng cả đàn đang đói thế nào. Ngay khi Charlie có thể nói rằng Scott thoả mãn với những gì mình kiếm được, cậu đã nhìn thấy Alfred ngay đằng trước.

Charlie hạ cánh xuống chỗ đám lá gần bàn ăn tối và thấy Alfred đang luẩn quẩn dưới chân du khách. Mấy người khách ném một nắm thức ăn xuống chỗ Alfred như họ đã làm tuần trước. Một phần nào đó trong Charlie nói rằng cậu nên xông vào và làm rõ mọi chuyện, nhưng càng nghĩ cậu lại càng nhận ra rằng nếu làm thế cậu chẳng khác nào thoá mạ con vật tội nghiệp kia bằng những lời lẽ khó nghe. Alfred lấy thức ăn không khó khăn gì, vậy mà chưa bao giờ cậu gầy như thế này, Charlie cũng không hiểu nổi tại sao. Vì vậy, thay vì xông vào như đã làm mấy tuần trước thì giờ cậu chỉ đứng quan sát và chờ đợi.

Sự kiên nhẫn của Charlie rồi cũng được đền đáp. Cậu thấy Alfred gom thức ăn vào những ngăn nhỏ giấu dưới lớp áo lông. Cậu cứ loanh quanh mãi dưới gầm bàn, cố gắng nhặt được càng nhiều thức ăn càng tốt mà cái thân hình gầy gò có thể mang được. Khi khách khứa dùng xong bữa trưa và đi sang các khu khác trong công viên, Alfred gọi các con khác lại cùng ăn thức ăn của mình. Giống như một đàn chim bồ câu đã được huấn luyện, cả đàn ngấu nghiến sạch thức ăn của Alfred, chỉ còn vương lại vài mẩu bánh mì vụn. Cả đàn chỉ mất năm phút để ăn hết chỗ thức ăn và chỗ thức ăn Alfred kiếm được chỉ như muối bỏ bể so với nhu cầu thức ăn hàng ngày của cả đàn.

Alfred mỉm cười khi cả đàn bay đi trở lại với công việc của mình, rồi nó lại nhặt thức ăn lần nữa. Lần này thì Charlie đã đợi đủ lâu để chọn được thời điểm thích hợp.



Cậu lên tiếng: “Này, Al, mọi việc thế nào?”

“Tốt.” Alfred đáp.

Charlie ngừng lại một lúc, cậu nhận ra rằng đây là lần đầu tiên cậu nghe Alfred nói, cũng là lần đầu tiên cậu hỏi chuyện Alfred. “Tôi thấy anh gầy lắm đấy, liệu tôi có thể giúp được gì không?”

“Có đấy!”

Charlie gãi đầu. Quả là dễ dàng để giao tiếp hiệu quả khi cậu nói chuyện với

Alfred. Charlie hắng giọng: "Tôi có thể giúp anh việc gì không?"

"Anh có muốn giúp tôi nhặt thức ăn không?" Alfred hỏi.

"Ừ... Tôi rất vui được làm điều đó," Charlie thở dài. Khi đi quanh bàn ăn cùng Alfred, mọi người vẫn tiếp tục ném thức ăn xuống, trong khi Charlie chẳng được mẩu nào. Cậu thấy mình như một kẻ thất bại. Charlie nghĩ, mình định ở đây để giúp cậu ta ăn uống và tất cả những gì mình làm là giúp cậu ta nhặt thức ăn.

Khi Charlie cảm thấy sức nặng của đôi cánh khiến cậu không thể bay lên nổi và gào lên với Alfred để cùng lấy thức ăn thì một con bồ câu hạ cánh ngay cạnh cậu và bắt chuyện.

"Chào các anh. Ai là Charlie nhỉ?", chim bồ câu hỏi.

"Tôi đây – có việc gì thế?"

"Tôi có tin nhắn cho anh," bồ câu nói. Sau đó nó thả mẩu giấy xuống dưới chân Charlie rồi bay đi.

Charlie mở tờ giấy ra và đọc:

Chào anh C, anh để quên cái này ở bể. Chúc mọi việc suôn sẻ!

Hui

Mẩu giấy thứ hai trông khá quen thuộc rơi ra khỏi thư của Hui xuống dưới chân Charlie. Charlie lắc đầu khi đọc mẩu ghi chú ngẫu hứng của mình: "NẾU BẠN KHÔNG DUY TRÌ SỰ GIAO TIẾP NGHĨA LÀ BẠN ĐANG *KHÔNG LÀM* CÔNG VIỆC CỦA MÌNH!" *Được thôi*, Charlie nghĩ, *nguyên tắc cũng tốt thôi, nhưng tôi phải làm gì với anh bạn này bây giờ?*

Khi Charlie định ném mẩu giấy đi thì thấy mặt sau vẫn còn chữ.

Tái bút: Hãy dành thời gian cho việc này, C ạ. Giao tiếp không phải là phương tiện để kết thúc mà nó là điểm kết thúc.

Charlie để ý tới lời khuyên của Hui và cho phép mình tập trung chú ý vào việc nói chuyện với Alfred. Khi giúp Alfred chuyển thức ăn vào trong lớp lót, Charlie đã phải đấu tranh mãi nhằm tìm ra cái gì hay ho để trò chuyện. Và sau

đó cậu cũng có được ý tưởng. “Al,” Charlie hỏi, “Sao anh lại nhặt tất cả chỗ thức ăn này và đem cho cả đàn?”

“Vì tôi yêu quí họ và họ đang đói,” Alfred nói bằng giọng mũi.

Câu nói ngắn gọn đó chứa đựng nhiều thông tin hơn tất cả những câu Charlie từng nghe từ anh bạn này và đó cũng là điều cậu cần được nghe. Cuối cùng, Charlie cũng khám phá ra được nguồn gốc vấn đề của Alfred và cậu thấy vô cùng biết ơn vì trong đàn có người như Alfred. Đối diện với một trái tim rỉ máu sẽ dễ dàng hơn nhiều cảnh tượng trong ác mộng mà Charlie đã tưởng tượng ra.

“Anh bạn,” Charlie tiếp tục: “anh nhặt thức ăn giỏi quá. Tôi ngạc nhiên đấy. Anh thực sự rất thạo việc này!” Charlie cười to, đặt một cánh lên vai Alfred. “Nhưng anh cũng phải ăn đi chứ. Kiếm ăn nuôi mình là công việc của anh và nó rất quan trọng...” Charlie ngừng lại suy nghĩ, cậu nhận thấy Alfred đang lắng nghe rất chăm chú. “Có lẽ anh cũng nhận thấy rằng, với tất cả chỗ thức ăn anh kiếm được sẽ không bao giờ đủ cho cả đàn?”

Alfred gật đầu.

“Tôi muốn anh no bụng trước đã và một khi anh đã no nê rồi thì anh có thể đi kiếm thức ăn cho người khác. Anh có làm được không?”

“Có,” Alfred mỉm cười.

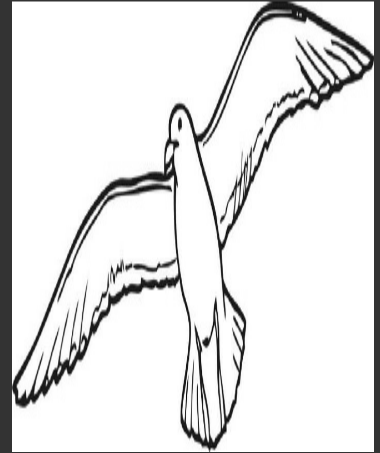
“Được rồi. Sau đó, tôi sẽ đánh giá xem anh có béo lên hay không nào. Và cố gắng đừng lo lắng nhiều quá về những người khác, tôi sẽ dành nhiều thời gian với họ để đảm bảo rằng họ cũng đang tìm được cách kiếm đủ thức ăn cho mình.”

Tối hôm ấy khi đi ngủ, Charlie định gửi một bức thư cảm ơn cho Hui vì đã giải quyết được vấn đề với Alfred. Cậu quyết định sẽ cởi mở hơn trong việc tiếp nhận định hướng giao tiếp gần gũi, thân mật của anh bạn cá heo. Cậu nghĩ rằng đó chính là lời cảm ơn chân thành nhất mình có thể làm.

Giao tiếp hiệu quả

Hãy quan sát xem nhân viên của mình nói gì, làm gì và trò chuyện cởi mở với họ về công việc. Sự tương tác của người quản lí với nhân viên sẽ giúp truyền tải sự tháo vát, chỉ dẫn và nhận biết để giúp họ thành công. Giao tiếp hiệu quả là khi được thực hiện thường xuyên và

bằng thứ ngôn ngữ mọi người đều hiểu.



Chương 5
KHEN THƯỞNG ĐÚNG LÚC

THỜI GIAN TRÔI QUA, Charlie nhận thấy lũ chim non mới hôm qua còn đang nằm gọn trong ổ giờ đã đứng dậy và bay đi. Cậu biết thời hạn đã sắp hết, không bao lâu nữa đàn hải âu sẽ trở lại bờ biển. Điều này khiến Charlie vô cùng lo lắng. Dù thế nào, cậu cũng không muốn mất đi đàn của mình và những nỗ lực của cậu trong nhiều tháng qua đã khiến cậu nhận ra rằng việc sinh ra đã khó, việc tồn tại còn khó hơn nhiều. Charlie đã rất cố gắng thu hẹp mọi thứ để chỉ tập trung vào những lần tiếp xúc với đàn của mình. Trong suốt quá trình này, cậu đã học được rất nhiều từ các bạn hải âu và từ những lần chuyện trò ấy, chúng đã khám phá ra vô số cách làm việc mới hiệu quả hơn.

Với Charlie, giao tiếp hiệu quả thật không dễ dàng gì. Cậu phải từ bỏ những thói quen cũ, làm việc theo một lịch trình mới và những hiểu nhầm trước đây về việc làm một người quản lí tốt là như thế nào cũng biến mất. Cậu thấy mình như đang phải tự điều chỉnh giữa một bên là mong muốn được làm điều gì đó và một bên là việc cả đàn đều cần cậu ở bên. Động lực lớn nhất của Charlie là sự giao tiếp với mọi người trong đàn đã thực sự có hiệu quả. Cậu càng duy trì ổn định những cuộc trò chuyện với các thành viên trong đàn thì chúng càng tin tưởng cậu hơn. Trò chuyện đã trở thành thói quen kết nối các thành viên lại với nhau.

Khi cả đàn hải âu bắt đầu hoạt động có định hướng và có hiệu quả, vẫn còn một vài con chưa béo lên được mấy. Charlie thực sự mong muốn có thể làm được gì hơn để nuôi sống được cả đàn, thuyết phục chúng ở lại hay ít nhất là lấy lại được niềm tin nơi mọi người và cậu biết mình nên đi đâu để tìm được câu trả lời.

Khi Charlie đến bể rùa, cậu thấy Oscar đang ở trong thế giới quen thuộc của mình – cái bể đen ngòm và một khối mờ ảo bí ẩn bay lên từ mặt nước trước khi tan biến trong làn không khí ban đêm mát dịu. Không còn lạ lẫm gì, Charlie không chút sợ hãi nhảy ùm xuống nước và bắt đầu tìm kiếm anh bạn rùa của mình.

Oscar đánh hơi thấy có một con hải âu bên trên mình, nó chắc chắn rằng đó chính là Charlie. Con rùa già nổi lên và nói: “Chào anh bạn, lâu rồi không

gặp”.

“À, anh đây rồi. Sao họ không bật đèn lên nhỉ?”. Charlie hỏi, giọng bực bội. “Nghe này, tôi rất cần anh giúp.”

“Anh biết mà, tôi luôn sẵn sàng lắng nghe,” Oscar đáp.

“Lũ chim non ngày càng lớn. Điều đó khiến tôi lo lắng.”

“Tôi đoán đó chỉ là vấn đề thời gian,” Oscar nói vẻ triết lý. Charlie nổi giận nên Oscar phải đổi giọng: “Thế anh có gặp may khi thực hiện giao tiếp hiệu quả không?”

“Thực sự là có. Đó là lí do tại sao rất lâu tôi mới quay lại đây để tìm hiểu bài học cuối cùng. Nó được gọi là gì nhỉ?” Charlie hỏi.

“Khen thưởng đúng lúc.”

“Đúng rồi, thưa sếp. Tôi không có ý hối thúc anh, nhưng đã được một tháng kể từ khi mọi người thông báo về cuộc nổi loạn rồi và họ có thể quay lại bờ biển bất cứ ngày nào. Tôi cần phải học được bài học cuối cùng thật nhanh để họ có thể thấy rằng tôi đã thật sự thay đổi,” Charlie vừa nói vừa đập cánh ầm ầm.

“Ngày mai có được không nhỉ? Chắc chắn là tôi sẽ đưa Annabel đến gặp anh.”

“Anh không thể nói cho tôi ngay bây giờ sao?”

“Tôi có thể nói với anh về chuyện đó, nhưng tôi sẽ không dạy anh những gì anh cần biết,” Oscar giải thích.

“Sao lại không?”

“Chỉ bởi một lí do, tôi không phải là chó và cũng giống những gì anh đã làm trong hai bài học đầu tiên, anh cũng cần trải nghiệm *Khen thưởng đúng lúc* để biến nó thành của mình. Anh sẽ nhận ra điều đó sau cuộc biểu diễn của những siêu khuyển vào ngày mai.”

“Vậy khen thưởng đúng lúc sẽ giữ đàn của tôi ở lại sao?”

“Không hẳn vậy,” Oscar nói, sự thất vọng hiện rõ trên gương mặt Charlie.

“Thế thì tôi phải học khen thưởng đúng lúc làm gì nếu nó không giúp tôi giữ

đàn của mình ở lại đây?" Charlie tức giận.

"Có một câu ngạn ngữ cổ Trung Hoa thế này: *Cho một người con cá là cho anh ta thức ăn trong một ngày, còn dạy anh ta cách câu cá sẽ cho anh ta thức ăn cả đời*. Ngày mai anh sẽ tiến một bước xa hơn – anh sẽ học được cách để đảm bảo cuộc sống thịnh vượng mãi mãi cho đàn của mình.

Một lần nữa, Charlie lại thấy khó mà tranh luận được với Oscar, vì vậy cậu cảm ơn Oscar vì đã sắp đặt cuộc hẹn ngày mai rồi quay về tổ nghỉ ngơi.

Khen thưởng đúng lúc như những chú siêu khuyển

Sáng sớm hôm sau, khi đang ăn vội bữa sáng, Charlie thấy đàn của mình thu dọn tổ của lũ chim non. Cậu nghĩ: *Vậy là mọi người quyết định thật rồi. Ngày hôm nay chắc hẳn sẽ rất tuyệt đấy! Cứ như thể người ta dùng một cái đĩa lớn mang nó đến hội siêu khuyển để họ có thể kéo nó ra khỏi nỗi đau khổ vậy*.

Charlie ra khỏi tổ và bay về phía hội diễn siêu khuyển. Đây là lần đầu tiên cậu đến đó và vào bất cứ một ngày nào khác thì có thể cậu đã sợ hãi. Lí do hải âu sống trong công viên hải dương học là vì ở đó rất an toàn trước những kẻ săn mồi dưới nước. Cuộc trình diễn của những siêu khuyển là một điều khác thường. Cậu sẽ bò cùng lũ chó, mèo và thậm chí lũ chim cũng có thể bay nhảy qua rồi chớp lấy cơ hội để biến Charlie thành bữa ăn của chúng. Nhưng hôm nay Charlie lại mải lo lắng về việc mất đi đàn của mình nên không còn chỗ cho cảm giác sợ hãi bị ăn thịt nữa.

Khi Charlie đến gần sân khấu, cậu thấy một nàng chó lông xù khoang đen trắng đang đứng trên sân khấu quan sát bầu trời một cách chăm chú. Cô nàng nhìn thấy Charlie và vẫy cậu xuống bằng một chân trước. "Charlie?" cô nàng hỏi khi cậu hạ cánh xuống sân khấu.

"Đúng vậy. Chắc cô là Annabel," Charlie đáp, duỗi một cánh về phía cô bạn để bắt tay.

"Sao trông anh không có vẻ sợ sệt gì cả thế?" Annabel hỏi bằng giọng Scotland trầm và đục. "Oscar bảo tôi rằng anh sẽ lo lắng về vụ tấn công bất thình lình từ Labrador hay thứ gì đó đại loại như vậy."

Charlie cười thầm và nghĩ rằng Oscar quả thật đã quá hiểu cậu. "Tôi nghĩ cô có thể cho là tôi hôm nay không phải tôi thường ngày."

"Vì đàn của anh đang định rời đi đúng không?"

"Vâng. Một ngày nào đó rồi họ cũng quay trở lại bờ biển. Điều đó khiến tôi tự hỏi sao giờ này tôi vẫn cố gắng giữ họ ở lại."

"Nhưng họ vẫn đang ở đây phải không nào?" Annabel lên giọng đủ để đánh thức Charlie khỏi cảm giác thất bại.

"Tôi nghĩ vậy."

"Vậy thì anh còn chờ đợi gì nữa? Tôi phải dạy anh khen thưởng đúng lúc vì thế anh có thể áp dụng điều đó với đàn của mình và cho cả đàn thấy khả năng của anh."

"Được rồi!"

"Điều đầu tiên là anh cần phải hiểu được tại sao nhiều người quản lí, nhiều con đầu đàn lại không thành công trong việc nắm bắt được khả năng của các thành viên trong bầy đàn của mình. Dường như quá nhiều người trong chúng ta lo lắng về khái niệm *một người lãnh đạo tốt* hay *một người lãnh đạo tồi* trong khi thực chất một người quản lí không cần những thứ đó," Annabel nói.

"Tôi cũng không sao?" Charlie hỏi.

"Thực ra thì anh là một con chim đầu đàn tồi, nhưng nếu anh bắt đầu làm việc theo cách đúng đắn thì những con chim hải âu kia sẽ không nhìn nhận anh như vậy nữa. Tôi dám chắc Imata có bảo anh rằng mục đích duy nhất của người quản lí là phải hướng dẫn cho nhân viên của mình đạt được kết quả, đúng không?" Annabel hỏi đầy châm chọc. Charlie gật đầu đồng ý. "Vậy thì sao anh có thể khiến điều đó xảy ra nếu anh không cho họ biết rằng họ có đang đi đúng hướng hay không?"

"Tôi luôn luôn nhắc nhở khi họ làm sai", Charlie nói đầy tự hào.

"Và đó là lí do tại sao anh là một con đầu đàn tồi."

"Ồ!!"

"Vấn đề là, anh chỉ sửa lỗi của họ khi điều đó thuận tiện cho anh – bay đến vào phút cuối để quát nạt họ hay để họ với những rắc rối khi họ đã thổi bay nó đi rồi."

“Vậy tôi đoán là những ông chủ tốt sẽ ghé qua, ôm ấp và vỗ vai họ khi họ gặp khó khăn đúng không?” Charlie hỏi một cách giễu cợt.

“Không, những người chủ tốt cũng chỉ can thiệp nếu họ cảm thấy thuận tiện. Vì khen thưởng là cách họ thấy rất thoải mái nên họ luôn khen thưởng kịp thời mỗi khi nhân viên làm tốt công việc. Họ cũng bỏ qua lỗi lầm thường xuyên như anh bỏ qua những thành tích vậy.”

Charlie nghe chăm chú đến nỗi quên cả giờ về.



“Hầu hết những người quản lí đều coi trọng khen thưởng vì đây là việc rất vui vẻ trong quá trình dẫn dắt mọi người đi tới việc đạt kết quả. Sẽ rất tốt nếu để người khác biết rằng họ đang làm việc hiệu quả. Điều khó nhất với người quản

lí là đưa ra những lời nhắc nhở có tính xây dựng cho nhân viên của mình khi họ làm sai. Nhưng một người quản lí tuyệt vời sẽ biết cân bằng việc đưa ra lời khen cũng như những lời chỉ trích có tính xây dựng vì họ hiểu mục đích duy nhất của mình là gì."

"Là hướng nhân viên của mình tới thành công," Charlie nói một cách đắc thắng.

"Tự tôi cũng không thể nói ra điều đó chính xác hơn" Annabel trả lời với một cái nháy mắt.

"Những gì cô vừa nhắc đến – cân bằng hai việc – rất có ý nghĩa với tôi, nhưng lấy đâu ra thời gian bây giờ? Ý tôi là, dường như tôi sẽ không còn thời gian nếu như cứ đi khen ngợi và nhắc nhở đàn của mình."

"Để tôi chỉ cho anh, Charlie," mắt Annabel ánh lên cái nhìn sâu sắc. "Chúng tôi được tôn trọng vì có khả năng giữ cho mọi thứ ở đúng vị trí của nó. Các chủ trại giao phó công việc của họ cho chúng tôi vì họ biết chúng tôi sẽ dẫn bầy gia súc đi đúng đường và đến được nơi cần đến. Anh có biết chúng tôi cùng lũ chó xù làm thế nào không? Làm sao một con chó có thể giữ cả đàn cừu đi cùng nhau?

"Sủa thật nhiều à?"

Nỗ lực gây hài của Charlie bị bẽ bàng khi Annabel nói tiếp: "Nếu có một con trong đàn gia súc đi lạc thì không phải là thất bại; đó chỉ là dấu hiệu rằng sự giúp đỡ của tôi là cần thiết. Tôi tiếp cận những sơ suất ấy một cách rất hào hứng vì họ đã cho tôi cơ hội làm việc của mình. Tôi không mong chờ việc tất cả lũ cừu lúc nào cũng đi đúng hàng của mình, vì vậy tôi chắc chắn rằng tôi ở đó để chỉ đường khi họ đi lạc. Không cần thiết phải sủa khi anh tiếp cận với những lỗi lầm một cách quyết đoán mà không hề gây sợ hãi."

"Cô nói rằng những người quản lí tuyệt vời biết cân bằng khen-chê, nhưng tôi không nhận thấy lời khen nào trong đó cả," Charlie nói thẳng thắn.

"Ồ, mục đích của tôi là khiến mối quan hệ với họ tích cực hơn. Tôi nhận thấy mình ở bên họ đủ để chỉ ra lỗi lầm và cũng đủ để thấy những việc họ làm đúng. Hãy tưởng tượng một cô cừu cái đang đi đúng đường – tôi đang cần cô ấy dẫn cả đàn qua một vùng đất gồ ghề. Tôi để cô ấy biết được điều đó. Tôi khen ngợi và khiến cô ấy cảm thấy thoải mái. Họ cần mình khen như mình đang làm thôi, vì vậy tôi cũng khen bằng tất cả sự nhiệt tình và công sức như khi tôi nhắc nhở

vậy. Cuối cùng, họ không còn quan tâm xem tôi từ đâu đến vì họ biết rằng tôi ở đó để ủng hộ và tích cực giúp họ thành công."

"Nhưng làm sao cô tránh được việc kiểm soát họ? Nghe cứ như thể tôi sẽ gắn mỏ mình vào những nơi khiến cho cả đàn của tôi nổi điên vậy."

"Tôi hiểu ý anh. Anh không phải người duy nhất sợ mình bị gắn mác người quản lí thích săm soi," Annabel dừng lại một lúc, thăm dò phản ứng của Charlie sau câu nói này. Charlie lại lấy ra một cây bút chì và mảnh giấy rồi nhìn Annabel một cách háo hức nên cô tiếp tục nói: "nhưng ngày nay rất nhiều người quản lí sợ cái biệt danh đó đến nỗi họ chọn cách tiếp cận ngược lại. Họ chẳng mấy khi tiếp xúc với nhân viên của mình, mọi chuyện tệ hơn và cả đội bị mất phương hướng. Rồi họ thấy mình phải xuất hiện vào phút chót và..."

"Rồi họ ào ào như một cơn bão, cuốn phăng mọi người và mọi thứ đi. Họ trở thành những người quản lí chỉ biết làm ầm ĩ rồi bỏ đi!" Charlie giương cánh lên trời kết thúc câu nói của Annabel.

"Không hẳn là tôi sẽ nói y như thế, tuy nhiên hoàn toàn đúng Charlie ạ," Annabel mỉm cười. "Những vấn đề của người quản lí sẽ dễ giải quyết hơn nhiều nếu họ biết nhìn nhận chúng một cách đúng đắn. Việc của anh là phải biết phối hợp với các thành viên trong đàn và làm việc cùng họ. Dù có hay không thì việc anh coi chuyện này là cách quản lí quá sát sao chính là để đo độ bất an, nhu cầu ám ảnh cần phải kiểm soát hay cái gì đang sở hữu anh. Nếu anh thực hành những nguyên tắc trong khen thưởng đúng lúc thì những con hải âu trong đàn của anh có thể làm việc độc lập mà không hề dè dặt và bằng lòng với suy nghĩ anh sẽ ở bên chúng khi chúng cần sự hướng dẫn của anh."

"Cô dừng lại một giây được không?" Charlie hỏi, lấy ra cây bút chì và mảnh giấy.

"Xin lỗi, Charlie, không được đâu. Tôi phải bắt đầu buổi diễn bây giờ. Nhưng dù sao thì hãy suy nghĩ đi anh bạn. Không diễn viên nào khác ra đây trong nửa tiếng nữa đâu."

"Ồ, được!" Charlie nhún vai. "Cảm ơn vì đã giúp tôi."

"Lúc nào cũng được, Charlie ạ. Anh biết phải tìm tôi ở đâu rồi đấy," Annabel nháy mắt. Cô nàng chạy vào sau cánh gà.

Còn lại một mình, Charlie phải đấu tranh để khôi phục lại dòng suy nghĩ của

mình. Nhìn xuống sân khấu trống trơn, cậu tự hỏi liệu cậu có cơ hội được Annabel giúp nữa không hay cậu chỉ là một con hải âu đơn độc chẳng có ai để quản lí. Charlie lấy bút chì, ghi chú một vài điều về khen thưởng đúng lúc:

Khen thưởng đúng lúc bảo đảm:

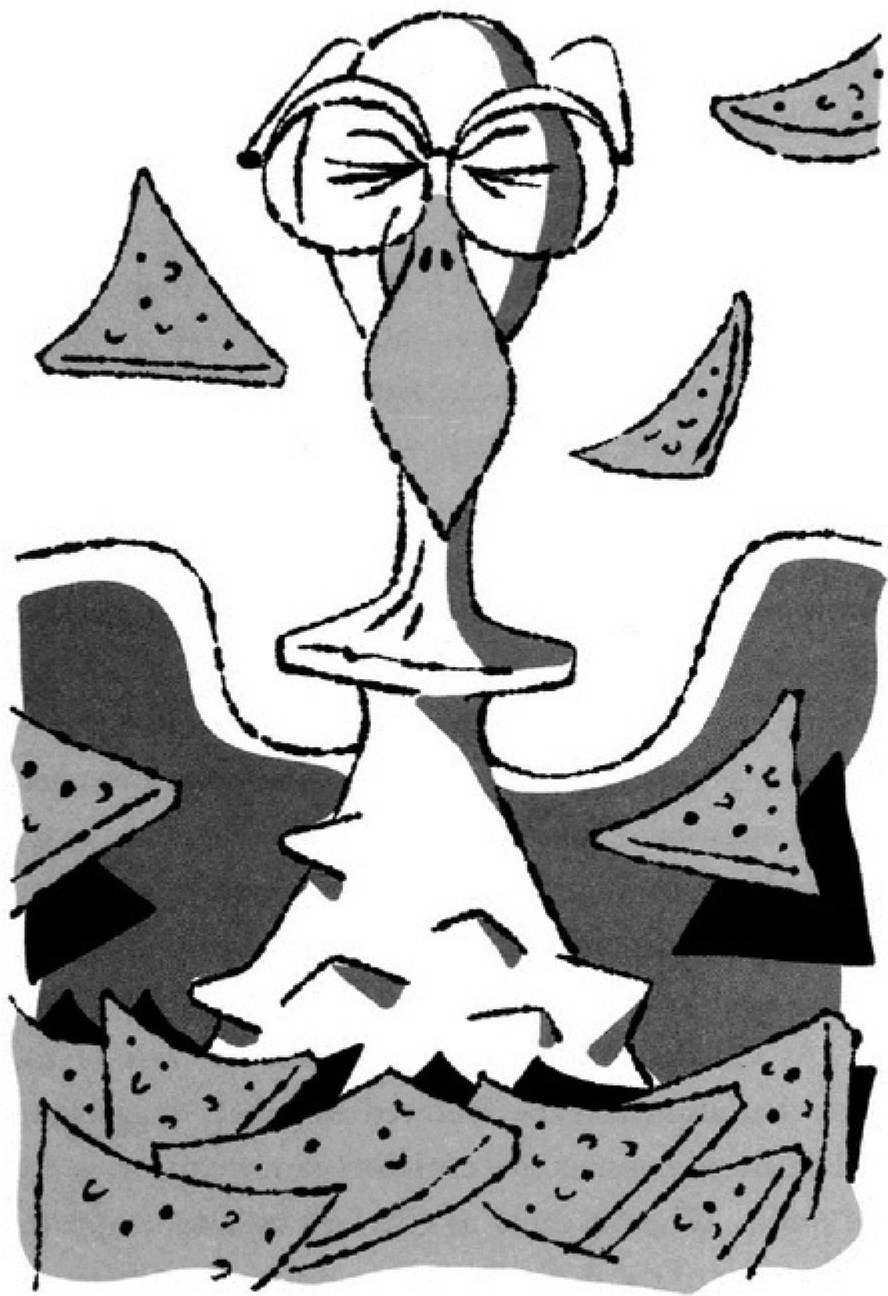
- khen thưởng những ai làm việc tốt
- hướng dẫn những thành viên làm chưa đúng tìm được đúng hướng đi
- mọi thành viên trong đàn đều phải cảm nhận được sự độc lập cũng như phụ thuộc lẫn nhau

Thực hiện khen thưởng đúng lúc

Ngay sau khi viết xong, Charlie cất cánh bay về khu vực kiếm ăn. Bay vút lên trời cao, Charlie không thể ngừng suy nghĩ về những lời căn dặn của Annabel và mục đích khi Oscar muốn cậu đến gặp cô. Với Charlie, giao tiếp rõ ràng đã trở thành điểm mấu chốt nếu muốn quản lí tốt. Điều này khiến chú thấy thoải mái vì chú đã dành nhiều thời gian quí giá để học điều đó.

Charlie cũng nhận thấy rằng chú nên bắt đầu thực hiện ngay việc khen thưởng đúng lúc. Nếu không, mọi nỗ lực của chú trong việc xây dựng *những mục tiêu rõ ràng* và *giao tiếp hiệu quả* sẽ đổ xuống sông xuống bể hết. Lần đầu tiên Charlie nắm bắt được khái niệm về nhiệm vụ của một con chim đầu đàn là phải xắn tay áo, tham gia điều chỉnh cách làm việc của cả đàn. Đột nhiên, mọi thứ trở nên sáng rõ dưới bầu trời San Diego đầy nắng mà chú đang bay lơ lửng.

Charlie hơi run run khi nhìn thấy đàn của mình đang làm việc chăm chỉ ở khu vực kiếm ăn. Cậu hạ cánh xuống ngay giữa đám đông và chú ý đến Alfred đầu tiên. Hồi này cậu chàng có vẻ béo lên, cậu đang lượn khắp các bàn để lấy thức ăn của khách du lịch bằng thái độ giận dữ khác thường.



Charlie cười thầm, nghĩ về lời căn dặn của Annabel. Đây rồi, chỉ năm phút sau cuộc gặp gỡ, cậu đã có cơ hội đầu tiên được thực hành khen thưởng đúng lúc.

“Này, anh bạn, mọi chuyện thế nào?” Charlie hỏi.

Alfred đang đứng trên cái khay đầy khoai tây và pho mát. Cậu cố ngốn ngấu hết chỗ khoai tây đến mức Charlie có thể nhận thấy chỗ khoai tây ấy đang chen nhau trên đường xuống cổ họng Alfred. “Tuyệt!” Alfred vừa cố nuốt vừa cười tươi.

“Không đùa đâu! Anh đang tự kiếm ăn cho mình rất tốt. Chỗ thức ăn anh kiếm được đang làm cho anh béo lên đấy,” Charlie nói.

"Cảm ơn," Alfred mỉm cười.

"Vẫn có vài việc tôi muốn anh thay đổi," Charlie nói rồi ngừng lại. Những lời phê bình có tính chất xây dựng đến với cậu một cách tự nhiên đến mức cậu muốn đảm bảo rằng Alfred không cảm thấy gì ngoài những lời nhắc nhở nhẹ nhàng giúp làm việc đúng cách. "Anh thấy đấy, việc cướp thức ăn không phải là thế mạnh duy nhất của anh. Anh cũng biết xem xét mọi việc. Khi đó, du khách chủ động ném thức ăn cho anh, điều đó không hề ảnh hưởng đến các thành viên khác trong công viên này. Ngược lại, việc cướp thức ăn lại khiến mọi người tức giận. Vì thế, tôi mong anh hãy để việc cướp thức ăn cho những lúc anh không đủ thời gian suy xét cẩn thận. Bằng cách đó, con người sẽ không muốn đá chúng ta ra khỏi đây nữa."

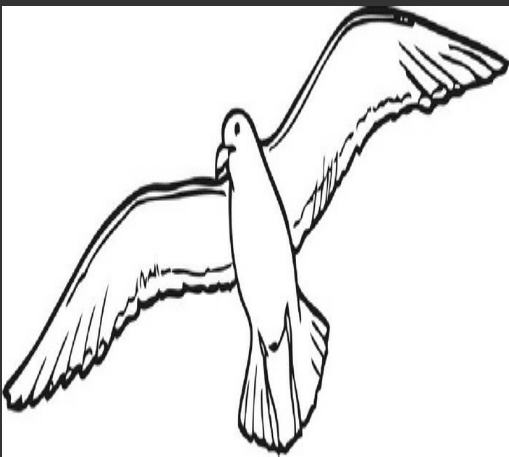
"Đồng ý, thưa đội trưởng!" Alfred nói, giơ cánh ra trước trán tỏ ý tuân lệnh.

Khi Charlie đi thăm các thành viên còn lại vào buổi chiều, chú vẫn làm theo những gợi ý của Annabel và cố gắng cân bằng những lời chỉ trích và khen ngợi. Khi kêu gọi Charlie phải cải thiện tình hình, hầu hết các con trong đàn không nhận thấy sự thay đổi rằng Charlie đã giảm đáng kể việc bới móc lỗi lầm. Nhưng một điều quan trọng khác nữa là - một Charlie mới rất tích cực, khích lệ và thậm chí nhiệt huyết đã gây được sự chú ý. Điều này không giống với những gì đàn của cậu biết trước đây và đối với rất nhiều con hải âu, lần đầu tiên chúng được nhận lời khen từ con chim đầu đàn vốn chỉ biết làm om sòm lên rồi bỏ đi của mình. Sự khen ngợi của Charlie bước đầu đã xây dựng được niềm tin trong cả đàn và chính Charlie cũng ngạc nhiên khi thấy những lời khen đơn giản đã được cảm nhận sâu sắc đến nhường nào.

Vấn đề của Charlie bây giờ là thời gian – cậu phải tranh thủ từng giây. Cậu thấy không có gì liên quan giữa cả đàn và chuyến đi trở về biển khơi nữa. Đến khi đi ngủ, Charlie lại bị ám ảnh bởi suy nghĩ những thay đổi sắp diễn ra. Dù hiện giờ chú vẫn chưa biết, nhưng sáng mai, khi thức dậy cậu sẽ xây dựng được lực lượng tinh nhuệ nhất.

Khen thưởng đúng lúc

Hãy để ý tới cách làm việc của nhân viên, thường xuyên khen ngợi họ cũng như đưa ra những lời phê bình có tính xây dựng. Khen thưởng đúng lúc sẽ giúp cả đội vươn tới những đỉnh cao mới bằng việc nỗ lực thành công và định hướng lại những nỗ lực chưa đúng đắn.



Chương 6
MỘT NGÀY MỚI

SÁNG HÔM SAU, Charlie tỉnh giấc bởi một chú chim bồ câu xô mạnh vào bụng mình.

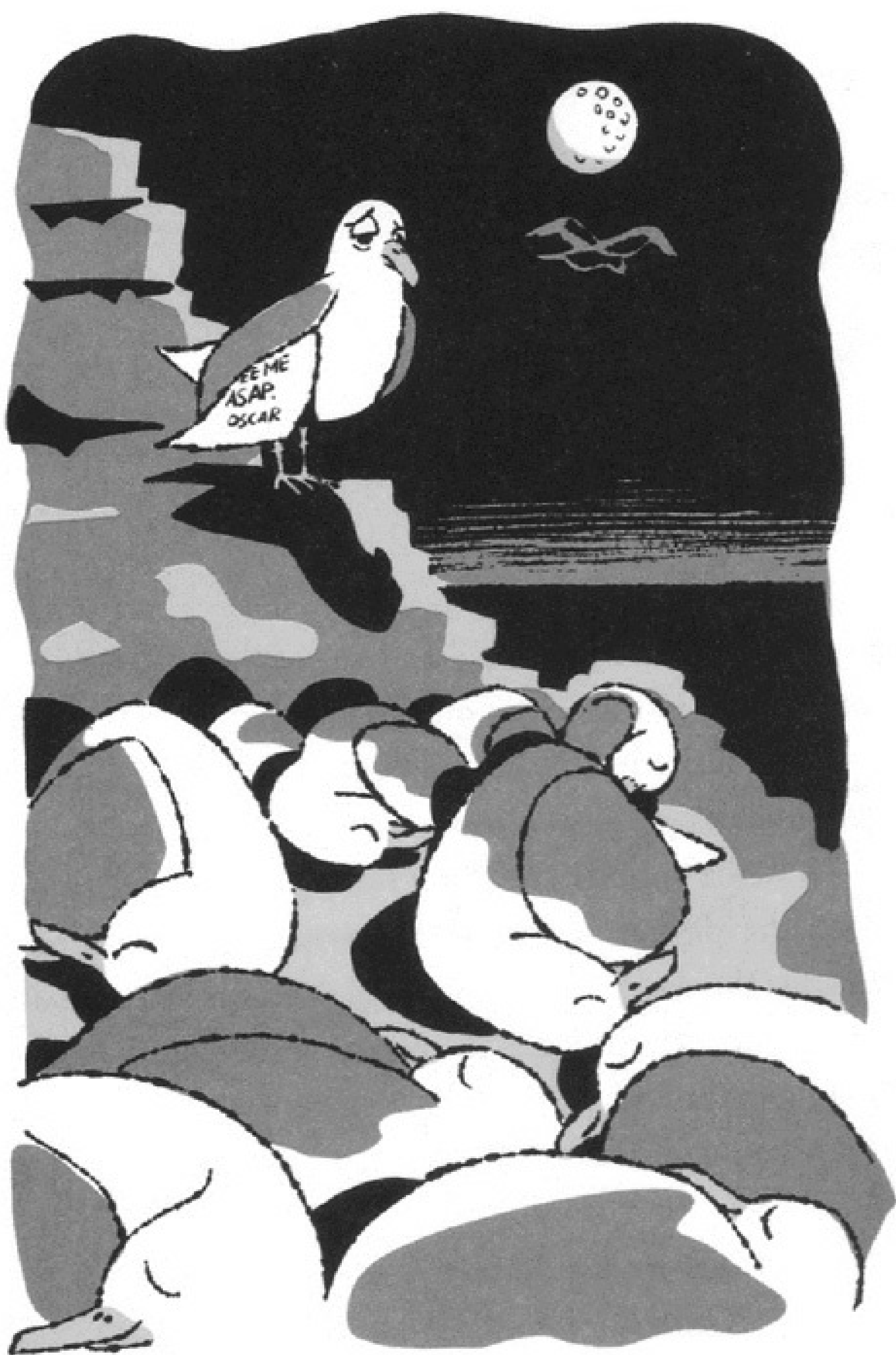
“Này anh bạn béo phì, dậy ngay. Có tin nhắn khẩn cho anh đây” con bồ câu hét lên một cách thô lỗ.

Charlie dụi mắt cho khỏi ngái ngủ và nhận ra đây chính là con bồ câu lần trước đã đưa tin cho cậu đi gặp Hui. Không để cho Charlie kịp trả lời rõ ràng, con bồ câu đã bay thoắt đi, để lại cho Charlie mẩu giấy.

Charlie chậm rãi mở tờ giấy và đọc:

Hãy đến gặp tôi càng sớm càng tốt.

Oscar



Charlie nhìn lũ hải âu đang ngủ ngon lành bên cạnh. Mặt trời vẫn chưa nhô lên khỏi đường chân trời phía xa. Cậu đứng đó, trong ánh mờ mờ của buổi sớm mai, chợt chạnh lòng khi nghĩ rằng chỗ của đàn hải âu rồi sẽ không còn nữa. Cậu lết đến gặp Oscar. Giấc ngủ ngắn ngủi khiến đầu óc Charlie tê liệt, cậu im lặng đi vòng quanh bể rùa. Mặt trăng vẫn đang tròn vành vạnh trên bầu trời đêm, chiếu tia sáng ấm áp xuống mặt nước. Một cái đầu rùa gầy gò, cô độc hiện rõ dưới ánh trăng và Charlie nhận ra ngay Oscar.

Charlie lại đứng bên mép bể cạnh Oscar, người đang chào đón chú rất nồng nhiệt. “Chào Charlie, cảm ơn anh đã đến sớm thế này.”

“Không có gì,” Charlie nói, đôi mắt còn ngái ngủ của cậu mới chỉ mở được một nửa.

“À, tôi có vài tin mới cho anh đây,” Oscar nói. Con rùa già vốn trầm tính lại đang tỏ vẻ rất háo hức, khiến Charlie hơi ngạc nhiên. “Công viên muốn đàn của anh có một buổi trình diễn đấy!”

“Một cái gì cơ?”

“Một buổi diễn. Buổi diễn của chính các anh!”

“Thôi nào. Đừng kéo tôi vào chuyện này nữa đi”, Charlie nói. Cậu tự hỏi không biết lũ rùa biển có mất trí không. “Tôi về đi ngủ đây.”

“Tôi không thể nghiêm túc hơn được đâu, Charlie ạ. Họ muốn các anh thể hiện một số khả năng độc đáo của mình. Thậm chí, họ đã chọn ra một cái tên rồi – Cuộc trình diễn bất ngờ của hải âu.”

“Nhưng sao lại là chúng tôi?” Charlie bối rối hỏi.

“À, nói thật là mọi người rất ngạc nhiên về những thay đổi ở đàn của anh trong tháng qua. Việc những con hải âu sử dụng trí thông minh và sự tháo vát của mình để tìm kiếm thức ăn đã khiến họ ngạc nhiên. Các chuyên gia chim biển thậm chí còn không biết các anh có khả năng làm những việc mà các anh đang làm.”

“Ngại quá!” Charlie đỏ mặt. “Thế họ muốn chúng tôi làm gì bây giờ?”

“Làm sao thể hiện được khả năng của các anh và khiến khán giả thán phục, cũng giống như những buổi biểu diễn của các con vật khác ấy. Họ cũng chỉ cần một số con hải âu trình diễn thôi, nhưng nếu chúng đồng ý thì người ta sẽ cung cấp đủ thức ăn cho cả đàn.”

“Thế họ muốn những con hải âu nào trình diễn”, Charlie vặn đầu tới lui như thể vừa bị ai đánh. “Anh vừa nói gì nhỉ? Họ sẽ cung cấp đủ thức ăn cho cả đàn chúng tôi à?”

“Đúng thế!”

“Có thế chứ”, Charlie nhảy cẫng lên, vung cánh vào không trung. “Buổi trình diễn bất ngờ của hải âu sẽ giữ cả đàn ở lại!”

“Tôi không biết,” Oscar nhún chân. “Anh nên đi nói chuyện với đàn của

mình đi.”

“Anh nói đúng”, Charlie vừa nói vừa bước đi bên thành bể. Cậu hiếm khi có thể kiềm chế được cảm xúc của mình. “Tôi cần phải nói chuyện với họ. Tôi không thể quyết định công việc của họ được. Để xem nào…, ồ”, Charlie quay về phía Oscar. “Thế họ muốn có những ai trong buổi diễn?”

“Họ chỉ năn nỉ mỗi Alfred thôi. Họ nghĩ sẽ rất buồn cười và dễ thương nếu để cậu ấy mang vẻ ngây thơ vô tội đi loanh quanh rồi bất ngờ cướp lấy thức ăn của các bạn diễn khác. Họ muốn Maya và Scott thể hiện trí thông minh của mình qua một loạt các vấn đề như giải quyết các trò chơi và một vài con hải âu khác diễn vài trò bay giả. À, họ cũng đang cân nhắc anh cho vài đường bay có chỉ dẫn chính xác – lao vào mục tiêu hay tương tự như thế từ phía cao trên sân khấu.

“Nếu thật thế thì tốt quá!” Charlie rạng rỡ. “Anh thứ lỗi cho tôi,” chú nói rồi lượn một vòng và cất cánh bay về chỗ của mình: “Tôi sẽ hỏi xem họ có ở lại không.”

Sự khởi đầu cho kết thúc

Dù mặt trời vẫn chưa nhô lên nhưng Charlie đã cảm thấy tỉnh táo lắm rồi. Cậu liệng nhanh về chỗ của mình khiến lông lá bay tứ tung. Charlie bay đến chỗ từng con một, đánh thức chúng dậy và hét lên: “Dậy đi! Tôi có tin vui đây!”

“*Charlie*”, Scott cằn nhằn, “Chuyện gì mà om sòm lên thế?”

“Mọi người, tập trung lại đây nào. Nhanh lên, lại đây,” Charlie vẫy cả đàn về phía mình và từng con hải âu trong bộ dạng ngái ngủ lê bước chậm chạp về phía Charlie. “Tôi vừa nói chuyện với bạn tôi và anh ấy cung cấp vài thông tin tốt lành cho chúng ta. Công viên muốn… *chúng ta* có một buổi trình diễn! Một buổi diễn tuyệt vời của đàn hải âu!”

“Không thể nào!” Maya kêu lên đầy thích thú.

“Anh chắc không đấy?” Scott hỏi.

“100%,” Charlie giải thích. “Họ muốn Alfred là ngôi sao chính, còn một số trong chúng ta sẽ diễn cùng. Nếu làm được, họ sẽ cung cấp thức ăn cho cả đàn.”

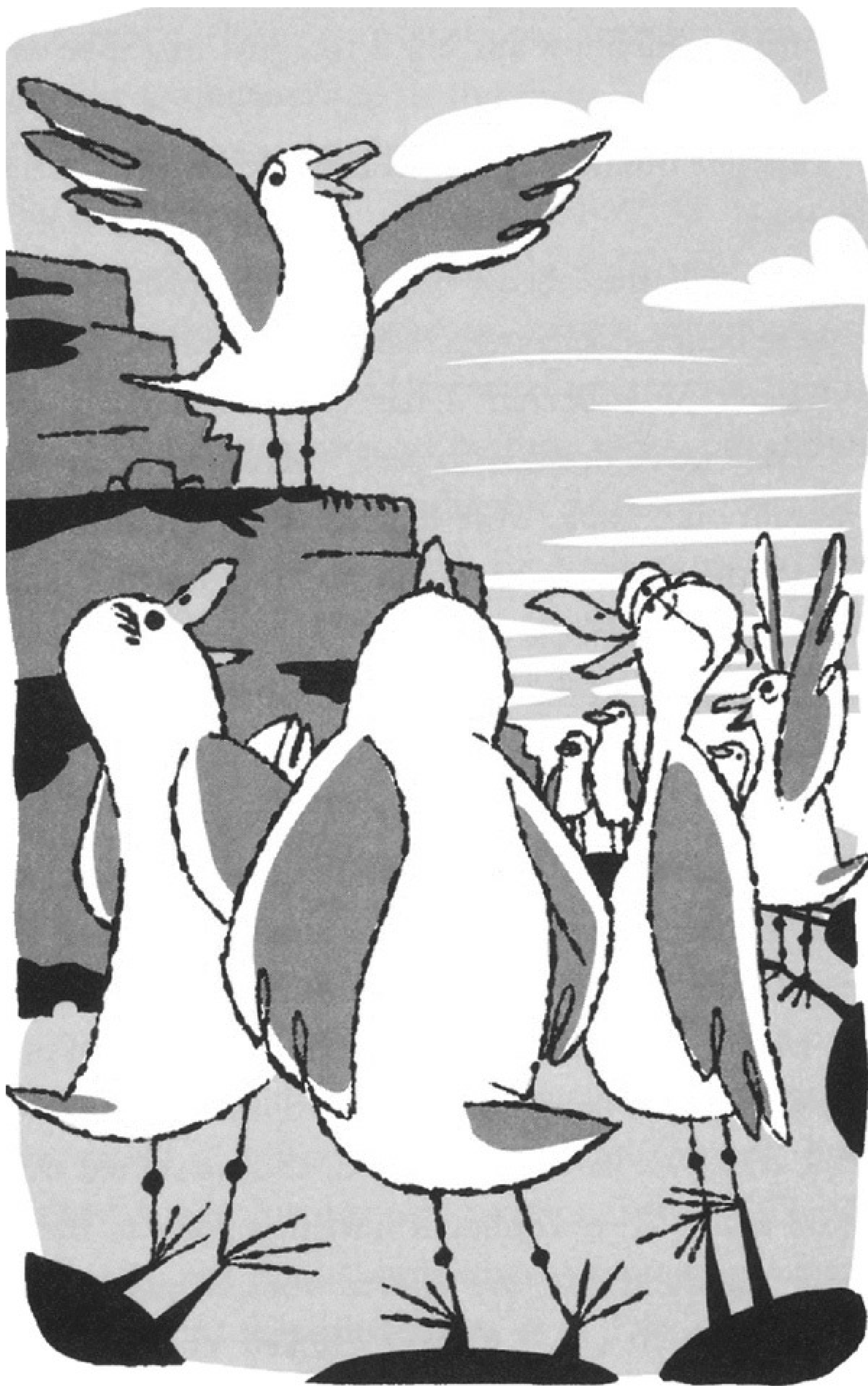
Cả nhóm vỗ tay rào rào, rồi ầm ầm đập cánh tranh nhau vỗ vai Alfred. Tiếng

cười vang lên khắp nơi khi Charlie đã lôi cuốn được cả đàn vào những kế hoạch của công viên cho buổi trình diễn của hải âu. Giống như Charlie, đàn hải âu cũng rất vui mừng khi có được cơ hội này và cậu hi vọng rằng tin vui đó sẽ giữ cả đàn ở lại. *Nhưng Charlie đã thất vọng vì không ai có ý rằng buổi biểu diễn sẽ giữ họ ở lại.*

"Các bạn nghe này, tôi thấy lũ chim non cũng lớn rồi đấy."

"Chẳng phải bọn chúng rất khoẻ sao?" Maya hỏi, mọi người đều gật đầu tán thành.

Khoảnh khắc im lặng ngẫm nghĩ về sức khỏe của những thành viên trẻ nhất trong đàn đã kéo Charlie rơi vào sự im lặng khó chịu. "Nghe này... tôi sẽ nói việc này," Charlie ấp úng, cố gắng kiềm chế hơi thở nhanh, gấp gáp của mình.



"Tôi biết các bạn đang có kế hoạch rời khỏi đây khi lũ chim non cứng cáp hơn, nhưng tôi tự hỏi, liệu tin tức về cuộc trình diễn tuyệt vời của hải âu và tất cả những gì chúng ta đã làm có khiến các bạn muốn ở lại không?"

Câu hỏi của Charlie nhận được rất nhiều cái nhìn ngạc nhiên. Charlie nghẹn ngào.

“Ồ, Charlie,” Scott thẹn thùng trả lời, “có vẻ như chúng tôi giỏi giữ bí mật hơn chúng tôi tưởng đấy.”

“Bí mật? Bí mật nào?” Charlie hỏi đầy căng thẳng.

“Là chúng tôi vừa quyết định ở lại,” Maya nói với giọng đầy xúc cảm. “Anh xem này, chúng tôi vui mừng về buổi diễn, nhưng đó không phải lí do chúng tôi ở lại. Chính là anh, Charlie ạ - chúng tôi ở lại là vì anh.”

Charlie dừng lại một lúc để tự trấn tĩnh mình. Thông tin này quá bất ngờ khiến cậu không biết nói sao.

Scott có thể nhìn thấy dòng cảm xúc mãnh liệt đang dâng lên trong đôi mắt của con chim đầu đàn, nó tiến đến ôm Charlie và cười trìu mến. “Anh đã thay đổi nhiều đến mức ban đầu chúng tôi không biết điều đó từ đâu mà ra. Chúng tôi không biết anh đã uống phải thứ nước gì, nhưng chúng tôi thực sự không quan tâm – nó đã có hiệu quả! Chúng tôi thích con người mới của anh và chúng tôi lại bắt đầu tin tưởng anh trở lại. Chúng tôi tin rằng giờ đây anh có thể dẫn dắt chúng tôi vượt qua mọi khó khăn. Chúng tôi muốn được làm việc cho anh.”

“Nhưng còn tổ chim”, Charlie cố ngăn dòng nước mắt chực trào ra. Sao các anh lại phá hết tổ đi nếu đã có ý định ở lại?”

“Chúng tôi nghĩ rằng nên để chúng lớn lên một cách tự nhiên đến khi chắc chắn là đã thử hết mọi cách để vượt qua giai đoạn khó khăn này,” Scott giải thích. “Chúng tôi cũng nghĩ rằng anh có thể quản lí một đàn hải âu đông hơn thế này nhưng sẽ chẳng ích lợi gì nếu ta tự đặt áp lực quá lớn cho mình.”

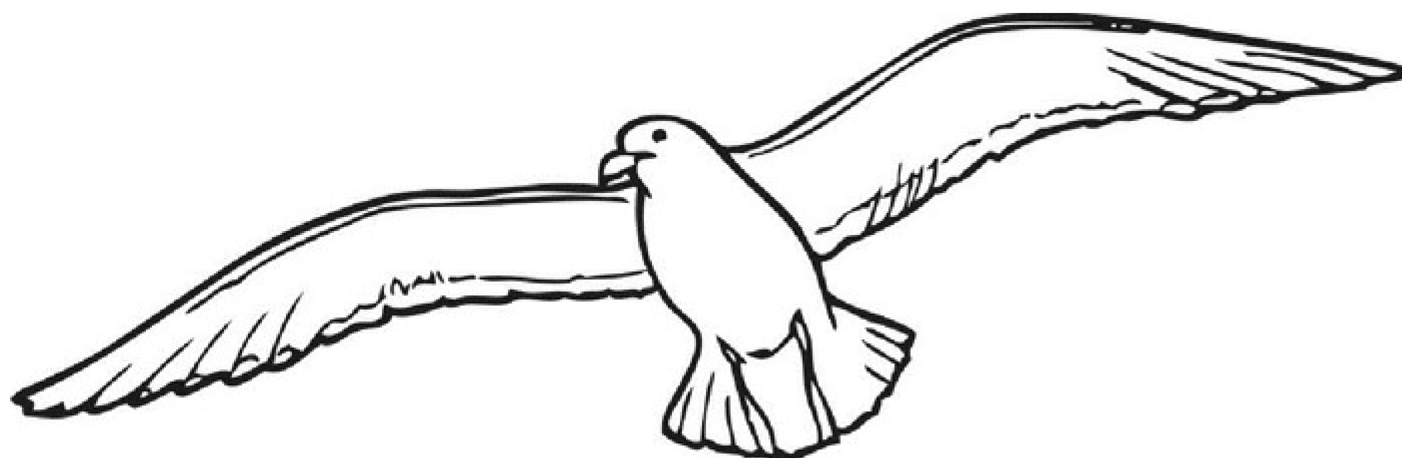
“Nghe như một kế hoạch ấy nhỉ!” Charlie thốt lên. “Một kế hoạch rất thông minh.”

Thời gian đã chứng minh kế hoạch ấy của đàn hải âu sáng suốt đến nhường nào. Cuộc trình diễn tuyệt vời của đàn hải âu đã mang đến những xúc cảm bất ngờ - sự thông minh thiên phú của đàn hải âu, khả năng xoay xở tháo vát và kĩ năng săn mồi đã gây ấn tượng với khán giả - nhưng việc này vẫn chưa giải quyết được triệt để vấn đề thức ăn cho cả đàn. Để con nào cũng được ăn no thì chúng phải cùng nhau tìm những khu kiếm ăn mới. Chúng tiếp tục tin tưởng

vào khả năng lãnh đạo của Charlie, còn Charlie tin vào ba tính cách của những người quản lí tài năng để giúp cả đàn hoạt động tốt – như những cỗ máy được tra dầu mỡ thường xuyên vậy.

Đàn hải âu vẫn được ăn no, tổ chim cũng đã được làm lại và cả đàn vẫn đều đều sinh trưởng mỗi năm. Số lượng hải âu tăng nhanh khiến Charlie nhận ra rằng nên để một vài con hải âu có kinh nghiệm tự quản lí đàn của mình. Charlie dạy những người quản lí mới ba đức tính cần có của một người quản lí tài năng và những đàn hải âu mới sẽ tách ra đến cư trú ở những vùng đất mới. Giờ đây, đàn hải âu của Charlie đã có mặt ở khắp mọi nơi – các công viên giải trí, sân vận động thể thao, những thành phố lớn, thậm chí cả ở Disneyland nữa. Hãy thử nhìn quanh và bạn sẽ nhận ra chúng ngay - những con hải âu trông rất vui vẻ, khỏe mạnh và bụ bẫm. Khi nhìn thấy chúng, bạn phải tránh đi nếu không lũ hải âu tròn trịa ấy có thể lấy mất thức ăn của bạn nhanh hơn bạn nghĩ đấy và bạn phải nhớ một điều quan trọng về đàn hải âu của Charlie là: Có được những thành tựu to lớn như vậy là nhờ con chim đầu đàn đã biết nhìn nhận đúng đắn năng lực của các thành viên trong đàn.

PHẦN HAI NHÀ QUẢN LÝ KIỂU MẪU



Chương 7
BA ĐỨC TÍNH CẦN THIẾT CỦA NHÀ QUẢN LÝ TÀI BA

TRONG QUÁ TRÌNH LÀM VIỆC với các doanh nghiệp lớn nhỏ, tôi đã nhận thấy nhiều điểm tương đồng lạ kì giữa các doanh nghiệp thành công nhất. Họ đã vững bước một cách tự tin tiến đến thành công nhờ những phương thức kinh doanh vốn rất thông thường – sức mạnh thương hiệu, chiến lược lãnh đạo, đổi mới công nghệ, dịch vụ khách hàng và điểm giống nhau là – họ đều biết cách nâng tầm nguồn lực lớn nhất trong mỗi công ty – nhân viên.

Rất ít các công ty nhận ra rằng những người quản lý chính là "mạch máu" của văn hoá công ty. Nhưng số lượng những công ty chú trọng vào chương trình đào tạo và huấn luyện để đảm bảo rằng những "mạch máu" ấy nắm chắc kiến thức và kĩ năng, thúc đẩy nhân viên tự phát huy, cảm thấy thoả mãn và yêu công việc của mình còn rất ít.

Khi tham gia vào chương trình nghiên cứu tài năng – nỗ lực nhằm thâm nhập vào các tổ chức hàng đầu thế giới và phân biệt những thói quen dẫn đến thành công, từ đó tìm ra những thói quen nhỏ nhặt hay có hại – tôi đã quan sát được từ một loài chim khi chúng thực hành những công việc cần thiết của người quản lý và sự thoả mãn của nhân viên.

Đến nay, chương trình nghiên cứu tài năng đã phân tích hơn 150.000 quản lý ở các ngành nghề và vị trí quản lý khác nhau. Với số lượng ngành nghề đa dạng, chúng tôi đã thấy rằng người quản lý tuyệt vời là người có khả năng dẫn dắt nhân viên của mình thể hiện bản thân tốt nhất và khiến họ thoả mãn nhất – những người biết nắm giữ ba thói quen hành động. Ba thói quen ấy, hay chính là ba đức tính cần có của người quản lý tài năng, như Charlie đã phát hiện ra qua câu chuyện này, chính là sự đối lập với ba đặc điểm nổi bật của một người quản lý đàn hải âu: làm náo loạn, than vãn rồi bỏ đi.

Trong khi người quản lý "hải âu" thấy cần phải làm loạn lên và khiến cả đội căng thẳng thì người quản lý tài năng có thể hướng dẫn mọi người đi đúng hướng ngay từ đầu bằng cách đảm bảo rằng mọi mong đợi rồi sẽ được đáp ứng. Trong khi cuộc thăm viếng hiếm hoi của người quản lý "hải âu" để lại những lời than vãn thì người quản lý tài năng lại có thể duy trì sự nhịp nhàng nhờ chiến lược giao tiếp hiệu quả. Và trong khi người quản lý "hải âu" quản lý đội của mình bằng cách bỏ rơi họ thì người quản lý tài năng biết cách khen thưởng đúng lúc và đảm bảo rằng những phản hồi dù tốt hay xấu cũng sẽ được chuyển đến với một lượng nhỏ, dễ tiếp thu.

Câu chuyện của Charlie đã chứng minh một sự thật đơn giản rằng bất cứ người quản lý nào cũng có thể kìm kẹp xu hướng phát triển của nhân viên và thay đổi môi trường làm việc.

Đề ra mục tiêu rõ ràng

Hãy đảm bảo rằng mọi nỗ lực của nhân viên đều được dành để làm đúng việc và đúng hướng. Điều này nghĩa là phải biết rõ cần có những yêu cầu gì ở nhân viên và kết quả làm việc của họ về sau sẽ được đánh giá thế nào cũng như đạt được thỏa thuận và cam kết làm việc đúng như mục đích đã đề ra. Có sự khác biệt lớn giữa việc nói với mọi người ta mong đợi gì ở họ và đảm bảo rằng những gì họ làm sẽ được ghi nhận.

Giao tiếp hiệu quả

Quan sát cách nhân viên nói chuyện và làm việc rồi trò chuyện thật cởi mở với họ về công việc. Sự tương tác của người quản lý với các nhân viên sẽ truyền tải những gợi ý, chỉ dẫn và nhận thức giúp họ thành công. Giao tiếp hiệu quả khi nó được thực hiện thường xuyên và bằng ngôn ngữ mọi người đều hiểu được.

Khen thưởng đúng lúc

Hãy chú ý tới khả năng của các nhân viên và khen họ thường xuyên, rõ ràng như khi đưa ra những nhận xét có tính xây dựng. Khen thưởng đúng lúc sẽ đưa cả nhóm lên một tầm cao mới bằng cách duy trì tích cực những nỗ lực đã thành công và định hướng lại những nỗ lực chưa đúng đắn.

Ba đức tính cần có của một người quản lý giỏi được kết nối với nhau khá phức tạp, với giao tiếp hiệu quả là mấu chốt trong nỗ lực của người quản lý. Để dạy được ba đặc điểm này cho Charlie, Oscar và những con vật đầu đàn khác không chỉ cung cấp những kĩ năng làm việc mới mà còn giúp Charlie định hình lại công việc của mình thực sự là gì.

Charlie nhận ra rằng công việc của cậu là hỗ trợ các thành viên trong đàn chứ không phải bảo chúng bay đi làm việc và chỉ bằng cách tập trung vào vai trò hỗ trợ của mình, Charlie mới có thể có được các tính cách của người quản lý giỏi. Oscar quan sát với nụ cười kín đáo khi thấy Charlie học cách thiết lập *những niềm mong mỏi được đáp ứng đầy đủ, giao tiếp hiệu quả* và thúc đẩy cả đàn thành công nhờ việc khen thưởng đúng lúc. Sự thay đổi đã biến Charlie từ một con hải âu đầu đàn cực kì có vấn đề thành một con hải âu tuyệt vời – người cống hiến không biết mệt mỏi vì nhu cầu của cả đàn. Hình mẫu thay đổi của Charlie quá căn bản đến mức đã giúp cho cả đàn thành công, không ai nghĩ điều này có thể xảy ra và lần đầu tiên, sau một khoảng thời gian dài, Charlie lại cảm thấy xúc động khi làm việc.

Chương 8
CÁI GIÁ CỦA KIỂU QUẢN LÝ "HẢI ÂU"

MỌI NGƯỜI CÓ THỂ vào công ty làm việc, nhưng sẽ rời bỏ các ông chủ. Không ai có ảnh hưởng mạnh mẽ đến nhân viên như những người quản lý. Điều này rất đơn giản. Nhưng như mọi người đều biết, điều này chưa đủ để người quản lý và các tổ chức thay đổi cách cư xử với nhân viên. Tất cả chúng ta đều ngồi đây dưới cái bóng của người quản lý "hải âu" - người quyết định lúc nào xắn tay áo lên, xông vào và quát tháo ầm ầm như cơn bão. Thay vì bỏ thời gian để làm rõ vấn đề, cùng cả đội bàn bạc tìm cách giải quyết thì người quản lý chỉ biết đưa ra những lời khuyên sáo rỗng, rồi bỏ đi, để lại mớ bòng bong cho mọi người. Người quản lý này chỉ bàn bạc với nhân viên khi có những vấn đề cực kì quan trọng và cấp bách. Thậm chí sau đó còn bỏ đi và gần như chẳng suy nghĩ gì về cách tiếp cận của mình, khiến cho mọi chuyện càng trở nên tồi tệ hơn và làm cho những nhân viên vốn cần họ nhất trở nên chán chường và xa lánh họ.

Quản lý "hải âu" là hiện tượng ngày càng phổ biến ở nơi làm việc. Khi các công ty đang dàn trải ra để phản ứng với những thay đổi cạnh tranh nhờ công nghệ mới, các qui định ngành nghề và mở rộng thương mại toàn cầu thì những người quản lý này lại rũ bỏ công việc của mình. Những người quản lý còn lại được quyền tự chủ hơn, có nhiều trách nhiệm hơn và cũng quản lý nhiều nhân công hơn. Điều này cũng đồng nghĩa với việc họ có ít thời gian và trách nhiệm hơn để tập trung vào công việc chính của mình - quản lý nhân viên. Khi vẫn còn khả năng xuất hiện những người quản lý "hải âu" ở nơi làm việc thì các tổ chức dàn trải ra như gần đây cũng phổ biến rất nhanh.

Rất dễ để chỉ điểm những người quản lý "hải âu" khi bạn là điểm cuối cùng tiếp nhận sự cáu kỉnh của họ, nhưng một người quản lý đang quát tháo không nhận thức được hành vi của họ có ảnh hưởng tiêu cực như thế nào. Và họ không phải là những người duy nhất. Ở đa số các cơ quan, lãnh đạo cấp cao không được học về những ảnh hưởng tiêu cực ấy. Tính cá nhân và quyền lực thay đổi văn hoá cơ quan thiếu thực tế thúc đẩy họ làm vậy.

Câu chuyện của Charlie có thể có phần hư cấu, nhưng nó lại mang đặc điểm của những sự thật khó nghe mà chúng ta đang phải đối mặt hàng ngày trong thế giới công sở:

- 32% nhân viên dành ít nhất 20h mỗi tháng để phàn nàn về ông chủ của mình.[(1)]
- Những nhân viên có lãnh đạo chỉ biết quát tháo có nguy cơ mắc động mạch vành cao hơn 30% những nhân viên không có lãnh đạo như vậy.[(2)]
- Hơn 2/3 số dân Bắc Mỹ đang suy nghĩ nghiêm túc về chuyện nghỉ việc, khiến các chủ doanh nghiệp hàng năm bị thiệt hại hơn 360 tỉ USD.[(3)]
- Khoảng 50% người dân Mỹ chán ghét công việc của mình[(4)] và mức độ thoả mãn với công việc đã tụt xuống mức thấp nhất trong vòng 20 năm qua.[(5)]

Một vài sự kiện sau đây nhắc nhở chúng ta rằng làm một người quản lý thật không dễ chút nào:

- 20% nhân viên sẵn sàng làm thay công việc của ông chủ.[(6)]
- 35% nhân viên thấy khó khăn khi nói chuyện với ông chủ.[(7)]
- 64% quản lý thừa nhận rằng họ phải làm việc bằng kĩ năng quản lý của mình. Khi được hỏi họ nghĩ nên tập trung vào đâu thì họ lại bối rối nói rằng "thể hiện bằng những con số", nhưng họ lại không mấy hiểu biết về kĩ năng quản lý con người.[(8)]
- Sau hơn 20 năm châm biếm văn hoá quản lý qua câu chuyện hài đặc biệt thành công *Dilbert*, Scott Adam đã đồng ý làm quản lý nhà hàng ông đã cùng chung vốn nhiều năm. Việc ông thâm nhập vào thế giới quản lý lộn xộn và phức tạp là việc tự hạ thấp mình nhưng ông cũng trung thực thừa nhận về những thiếu sót của mình trong thế giới thực. "Tôi chắc rằng mình không thể chịu được việc cứ bay đi bay lại và quát tháo mọi thứ."[(9)] Cứ một phút lại có một quản lý "hải âu".

Chương 9
BẠN CÓ PHẢI LÀ MỘT NHÀ QUẢN LÝ "HẢI ÂU"?

NẾU CUỐN SÁCH NÀY đi đúng hướng thì chắc hẳn bạn cũng đã tự hỏi mình câu hỏi đó khi đọc nó. Nhưng câu hỏi thực sự ở đây không phải bạn có phải là một nhà quản lý "hải âu" không mà là khi nào bạn là một người quản lý "hải âu"? Câu trả lời cực kì đơn giản – dù có hơi khó nghe – nếu chúng ta có thể phân biệt được ranh giới đúng sai về một người quản lý. Điều tôi lo lắng nhất khi viết cuốn sách này là nó sẽ nhằm vào những người quản lý "có vấn đề" trong khi thực tế chúng ta ai cũng có vấn đề cả. Điều này rất đúng. Mỗi người trong chúng ta đôi lúc lại giống như Charlie, trong một vài tình huống và với một vài người. Thách thức thực sự nằm ở chỗ bạn phải hiểu được cách hành xử như thế có điểm nào giúp bạn tốt hơn để bạn có thể tiến xa hơn và xoá bỏ những ảnh hưởng tiêu cực của nó.

Và biệt danh quản lý "hải âu" không chỉ dành riêng cho những người quản lý trong các trường lớp chính qui. Dù bạn là kĩ sư, người trượt tuyết chuyên nghiệp, thợ xây, quản lý theo mùa vụ hay những người mới tập sự trong công ty thì điều quan trọng là phải nhận ra được tình huống bạn đang phải đối mặt với người quản lý giống Charlie khi giải quyết vấn đề của mình. Vượt qua kiểu quản lý này cũng là cách đối mặt với thử thách đủ lớn để nhận thấy nhưng cũng có thể coi là nhỏ để giải quyết. Thử thách hiện tại của bạn có thể là quản lý thời gian, áp lực, quan hệ cá nhân, với con cái, đồng nghiệp hay tất cả những thứ này! Trong khi không thể làm cho mọi thứ trở nên hoàn hảo, bạn hoàn toàn có thể thay đổi cách tiếp cận vấn đề, quản lý con người và cuối cùng là quản lý chính bản thân mình.

Những ai quan tâm và muốn tìm hiểu thêm về kiểu quản lý "hải âu" cũng như những chiến lược xây dựng ba tính cách của người quản lý tài ba có thể tìm thấy vô số thông tin khi truy cập vào trang web: www.seagullmanager.com. Nguồn thông tin này được cập nhật thường xuyên giúp bạn có những hiểu biết tường tận nhất về kiểu quản lý "hải âu" và đảm bảo rằng bạn sẽ không bị cản trở trên con đường hoàn thiện mình. Trang web này tập hợp các bài báo, bài trắc nghiệm để bạn thử kiểm tra xem khi nào và ở đâu mình mắc phải kiểu quản lý này (dựa trên phần tự xếp hạng và đánh giá từ các thành viên), và hệ thống Gold Tracking sẽ giúp bạn lên kế hoạch thay đổi và theo dõi sự tiến bộ của mình.

Trong quá trình biên soạn *Lãnh đạo đúng cách: Đừng quàng quạc vào mặt nhân viên*, tôi đã chia sẻ ý tưởng với rất nhiều người. Câu chuyện của Charlie đã gây được ảnh hưởng sâu sắc tới nhiều độc giả và nhiều người trong số họ đã bộc bạch câu chuyện quản lý kiểu "hải âu" của mình với tôi. Tôi thích thú lắng nghe từng câu chuyện, đôi khi còn cười phá lên và giờ tôi cũng muốn mời bạn làm như thế. Để chia sẻ những câu chuyện có kiểu quản lý như thế này, mời bạn ghé thăm trang web của cuốn sách và kích chuột vào mục "seagull stories". Tôi mong muốn được đắm chìm trong kinh nghiệm sống và làm việc cùng (hay thậm chí là như!) người quản lý "hải âu" và sự tham gia của các bạn trong việc mở rộng hơn nữa cộng đồng những người – cũng giống như tôi – có cuộc đời gắn bó với những người quản lý kiểu hải âu.